

24-04-19

S. ENGRACIA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
“MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y
EVOLUTIVO DEL SISTEMA PREVENWEB Y
SUS DESARROLLOS ASOCIADOS”**

Exp. 73/2018

Madrid, enero de 2019.

Empresa
Canal de Isabel II

Proyecto
Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema
prevenweb y sus desarrollos asociados

Fecha
22/01/2019

Elaborado por
Área de Aplicaciones Informáticas

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V1

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL PROYECTO	4
3. ALCANCE	6
3.1. Suministro de licencias	6
3.2. Soporte a Usuarios	7
3.3. Mantenimiento Correctivo	7
3.4. Mantenimiento Evolutivo	8
3.5. Mantenimiento Preventivo	9
3.6. Mantenimiento Adaptativo	9
3.7. Mantenimiento de la Documentación	9
3.8. Gestión del servicio	10
4. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	11
5. CONSIDERACIONES SOCIALES, AMBIENTALES Y DE INNOVACIÓN	12
ANEXO 1. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO	13

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II	Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema prevenweb y sus desarrollos asociados	22/01/2019
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

1. INTRODUCCIÓN

Canal de Isabel II, S.A., en adelante Canal, dispone actualmente del sistema PREVENWEB, propiedad de la empresa Tecnopreven, S.L., para la gestión de riesgos laborales y salud laboral, gestionados por el Área de Prevención. Dicho sistema se ha constituido en la herramienta diaria de trabajo del personal de dicha Área.

El objeto de este contrato es la prestación de los **servicios de soporte a usuarios, mantenimiento correctivo, preventivo, adaptativo y evolutivo del producto Prevenweb**, tanto de las funcionalidades estándar como de las específicas desarrolladas para Canal.

Canal demanda un servicio de ejecución, seguimiento y control de los procesos de mantenimiento de su sistema de riesgos laborales y salud laboral, qué controlado mediante niveles de servicio, permita asegurar el soporte y evolución eficiente del sistema.

Empresa

Canal de Isabel II

Proyecto

Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema prevenweb y sus desarrollos asociados

Fecha

22/01/2019

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V1

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

Los objetivos a cumplir son los siguientes:

- Un servicio de soporte que satisfaga las exigencias de servicio que las áreas de Canal demandan de los sistemas documentales y de tramitación, asegurando su satisfacción.
- Disponer de un equipo de trabajo suficientemente dimensionado y con la experiencia y perfiles adecuados para hacer frente al servicio con garantía.
- Definir un modelo de gestión de servicio que permita medir y controlar el nivel de servicio ofertado mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y detectar y corregir desviaciones rápidamente.
- Cumplir con las normas y procedimientos definidos en Canal en relación con autorizaciones y permisos en los entornos, control de accesos, tareas de administración y en general Política de Seguridad de Sistemas de Información.
- Disponer de una bolsa de horas suficiente, para garantizar la evolución adecuada de los sistemas, en consonancia con los cambios en los procesos empresariales y/o normativos, entre los que actualmente se contemplan:
 - Adaptación a la nueva Reglamentación de Protección de Datos
 - Sustitución del actual sistema de auto citas en Lotus Notes, por un nuevo sistema de auto citas en PREVENWEB para acudir a las consultas del Servicio Médico (Medicina general, Ginecología, Nutrición y Fisioterapia)
 - Notificación de incidentes a través de una APP.
 - Nuevos informes:
 - o Estudios estadísticos por Absentismo por Accidente Laboral, Enfermedad Profesional, Enfermedad Común y Permisos Retribuidos
 - o Historia clínica para consultas de ginecología.
 - o Ampliar la funcionalidad del Generador de Consultas para incluir más criterios de selección y aumentar los campos obtenidos en la consulta.
 - o Puntos de mejora para contratos, similar al existente para puntos de mejora en obras.
 - o Modelo tipo de Memoria del Área de Prevención para que la mayor parte de los datos se puedan cumplimentar de forma automática.
 - Ampliar la funcionalidad de "Mi Perfil de Prevención" para incluir:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II	Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema prevenweb y sus desarrollos asociados	22/01/2019
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

- La divulgación del proyecto "Empresa Saludable", de tal modo que permita la información e interacción con los trabajadores.
- La realización de campañas divulgativas de prevención.
- Vídeos de prevención de riesgos laborales.
- Nueva funcionalidad para el registro y control de equipos de protección.
- En el apartado CAE generar un subapartado para actas de reunión donde se puedan descargar las actas y posteriormente emitir un listado en el generador de consultas donde filtrar por Áreas, contratas, fechas, etc.
- Mejora registro y control planificación preventiva.

Empresa

Canal de Isabel II

Proyecto

Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema
prevenweb y sus desarrollos asociados

Fecha

22/01/2019

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V1

3. ALCANCE

El trabajo consistirá en la prestación de los siguientes servicios:

- Mantenimiento de las licencias del producto PrevenWEB
- Soporte a usuarios
- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Evolutivo
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Adaptativo
- Mantenimiento de la Documentación
- Gestión del servicio

que serán realizados teniendo en cuenta las consideraciones siguientes:

- El Adjudicatario se compromete a utilizar los procedimientos y sistemas de reporte y control de incidencias implantados en Canal, así como adaptarse a los cambios futuros que Canal pueda implantar en estos procedimientos y sistemas.
- El adjudicatario utilizará sus propias licencias de uso de las herramientas de desarrollo, gestión, soporte y gestión de incidencias necesarias para la ejecución de los trabajos objeto de este pliego, tanto para las herramientas por él mismo designadas como para las herramientas necesarias existentes en Canal (CA Service Desk)
- Canal facilitará los entornos de calidad y producción. Los traspasos entre entornos se realizarán de acuerdo a los procedimientos dados por Canal.
- Los traspasos del entorno de desarrollo del adjudicatario al entorno de pruebas de Canal se realizarán de acuerdo a los procedimientos dados por Canal.
- Las subidas de versión en el entorno de desarrollo deberán ser realizadas por el adjudicatario según procedimiento indicado por Canal. La revisión del LOG tras dichas subidas, deberá realizarla igualmente el adjudicatario, y en caso de detectarse cualquier anomalía o incidencia, deberá ser corregida por parte de éste.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II	Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema prevenweb y sus desarrollos asociados	22/01/2019
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

3.1. Mantenimiento de licencias

Suministro del mantenimiento de las licencias del producto PrevenWEB, con los módulos necesarios para la funcionalidad actualmente instalada, tanto del lado del servidor como del puesto del usuario, otorgadas y registradas a favor de Canal (Licencia corporativa número de usuarios ilimitado).

El servicio de Mantenimiento de licencias está incluido dentro del servicio de Mantenimiento correctivo, adaptativo y preventivo.

3.2. Soporte a Usuarios

Resolución de consultas de usuarios sobre las funcionalidades y capacidades del sistema por parte de personal técnico. Incluirá el soporte telefónico para la resolución de dudas funcionales por parte de los usuarios, relacionadas con el funcionamiento y modo de uso de las diferentes herramientas. También se podrán solicitar jornadas presenciales en Canal para participar en reuniones u ofrecer soporte presencial a técnicos y usuarios del sistema.

El servicio de Soporte a Usuarios está incluido dentro del servicio de Mantenimiento correctivo, adaptativo y preventivo.

3.3. Mantenimiento Correctivo

Resolución de las incidencias funcionales en el normal desempeño del sistema software, incluidas las incidencias relativas al RGPD. Dentro de este servicio no se incluirían las incidencias de funcionamiento propio del producto Prevenweb, al estar su resolución incluida en el servicio estándar ya contratado de mantenimiento de licencias Prevenweb. Se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio que figuran en el Anexo I.

El servicio de Mantenimiento Correctivo está incluido dentro del servicio de Mantenimiento correctivo, adaptativo y preventivo.

Empresa
Canal de Isabel II

Proyecto
Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema
prevenweb y sus desarrollos asociados

Fecha
22/01/2019

Elaborado por
Área de Aplicaciones Informáticas

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V1

3.4. Mantenimiento Evolutivo

Se centrará en la ejecución de nuevos subproyectos que supongan la ampliación de la funcionalidad existente o modifiquen sustancialmente la implementación de los procesos en el sistema software, objeto de este contrato de mantenimiento, teniendo en cuenta que el adjudicatario deberá desarrollar dichos subproyectos alineados con el principio de privacidad desde el diseño y por defecto, así como con el principio de seguridad. En este sentido, se deberán realizar análisis que demuestren el cumplimiento de los principios de privacidad, seguridad y demás principios recogidos en el RGPD, así como facilitar a Canal de Isabel II, S.A. la documentación e informes necesaria para demostrar el cumplimiento de este requisito. Para llevar a cabo los procesos anteriores se dispondrá de una bolsa de horas.

Las solicitudes de mantenimiento evolutivo serán canalizadas a través de los responsables asignados por Canal. Dichas peticiones serán dadas de alta en SUSY, y en dichas peticiones se reflejará tanto la estimación inicial en horas previstas del trabajo como la previsión en fecha para llevar a cabo los trabajos.

De ser necesario, el adjudicatario propondrá una reunión o una sesión de aclaraciones para delimitar de manera precisa la dimensión de la solicitud. Después de esta reunión, el adjudicatario ofrecerá una estimación comprometida del consumo de horas para llevar a cabo el evolutivo.

Canal realizará la aprobación de la estimación de horas, y determinará plazos y prioridades, junto con el adjudicatario, para llevar a cabo dichos evolutivos.

El adjudicatario llevará a cabo la implementación de dichos evolutivos. Estos evolutivos se ejecutarán a riesgo, es decir: comprometiendo la ejecución del evolutivo en el número de horas dimensionada. Debido a esto, el volumen de horas dimensionadas no deberá verse comprometido mientras el alcance del evolutivo no sufra ningún cambio de alcance.

Las horas consumidas se detraerán de la bolsa de horas para mejoras tras la puesta en producción y posterior verificación de funcionamiento por el usuario final de la petición de evolutivo, quedando reflejadas en la solicitud correspondiente realizada en Susy.

En el caso de que los evolutivos solicitados no concluyan en el tiempo acordado por ambas partes al inicio de los trabajos, se aplicará la correspondiente penalización según figura en el apartado 9 del anexo I del PCAP.

El servicio de Mantenimiento Evolutivo está incluido dentro del servicio de Bolsa de horas para el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II	Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema prevenweb y sus desarrollos asociados	22/01/2019
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

3.5. Mantenimiento Preventivo

Su función será identificar posibles mejoras en la implementación del sistema software a mantener con el objetivo de evitar futuras incidencias o mejorar el funcionamiento global del sistema y prevenir, en lo posible, la aparición de incidencias de tipo correctivo.

El servicio de Mantenimiento Preventivo está incluido dentro del servicio de Mantenimiento correctivo, adaptativo y preventivo.

3.6. Mantenimiento Adaptativo

Su función será identificar las modificaciones necesarias en el sistema software para adaptar el sistema a cambios del entorno, como por ejemplo migraciones de versiones de componentes software, máquinas físicas o cambios en otros sistemas, integrados con Prevenweb. El adjudicatario deberá llevar a cabo dichas adaptaciones alineadas con el principio de privacidad desde el diseño y por defecto, así como con el principio de seguridad. En este sentido, se deberán realizar análisis que demuestren el cumplimiento de los principios de privacidad, seguridad y demás principios recogidos en el RGPD, así como facilitar a Canal de Isabel II, S.A. la documentación e informes necesaria para demostrar el cumplimiento de este requisito.

El servicio de Mantenimiento Adaptativo está incluido dentro del servicio de Mantenimiento correctivo, adaptativo y preventivo. Tan sólo en los casos en los que Canal de Isabel II, S.A. transmita necesidades específicas de su entorno que no estén cubiertas por el producto Prevenweb, los trabajos de adaptación asociados a estas necesidades serán con cargo a la bolsa de horas de mantenimiento evolutivo y su gestión será la misma que la asociada al mantenimiento evolutivo.

3.7. Mantenimiento de la Documentación

Tecnopreven, S.L. proporcionará, al inicio del contrato, la documentación necesaria tanto a nivel usuario como técnico, para el correcto mantenimiento de Prevenweb y de todos los desarrollos implementados, obligándose a actualizar dicha documentación, como consecuencia de cualquier modificación en los mismos. Toda la información será cargada y actualizada, al igual que cualquier documento que se genere en el normal desarrollo del proyecto (actas, reuniones de seguimiento, etc) en el sistema informático que disponga Canal Gestión.

Empresa

Canal de Isabel II

Proyecto

Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema
prevenweb y sus desarrollos asociados

Fecha

22/01/2019

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V1

3.8. Gestión del servicio

El Servicio de Mantenimiento de Tecnopreven, S.L. atenderá cualquiera de los servicios, antedichos, obligándose a tener disponible, para su recepción y resolución, el sistema de reporte y control de incidencias y solicitudes que implante Canal Gestión.

Cualquier mantenimiento evolutivo, adaptativo o preventivo, deberá ser autorizado por los responsables de Canal Gestión.

En el caso solicitarse la necesidad de trabajos in-situ, de cualquier índole, en las instalaciones de Canal Gestión, se utilizará la bolsa de horas para mantenimientos evolutivos, a razón 1:2 (una hora de soporte in situ consumirá dos horas de la bolsa), no se aceptará ningún coste adicional.

Empresa
Canal de Isabel II

Proyecto
Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema
prevenweb y sus desarrollos asociados

Fecha
22/01/2019

Elaborado por
Área de Aplicaciones Informáticas

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V1

4. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Las empresas licitadoras deberán presentar de forma precisa, estructurada, clara y concisa sus propuestas.

Debe presentarse una copia digital de la oferta. En caso de discrepancia prevalecerá la copia en papel.

No serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de licitación las ofertas que no se ajusten a la estructura indicada o que no cumplan los requisitos mínimos establecidos en el presente Pliego.

La estructura de la oferta se encuentra detallada en el ***apartado 6 del anexo I del PCAP***. Las empresas licitadoras deberán presentar de forma precisa, estructurada, clara y concisa sus propuestas.

Empresa
Canal de Isabel II

Proyecto
Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema
prevenweb y sus desarrollos asociados

Fecha
22/01/2019

Elaborado por
Área de Aplicaciones Informáticas

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V1

5. CONSIDERACIONES SOCIALES, AMBIENTALES Y DE INNOVACIÓN

Debido a la naturaleza del contrato, no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

28/01/2019



Fdo.: D. Rafael Egido Blández
COORDINADOR DE APLICACIONES



Fdo.: D. Alberto Villacián Fernández
JEFE DE ÁREA DE APLICACIONES INFORMÁTICAS



Fdo.: D. Ángel Rodríguez García
SUBDIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Fdo.: D. Pablo Galán González
DIRECTOR DE RECURSOS

Empresa

Canal de Isabel II

Proyecto

Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema prevenweb y sus desarrollos asociados

Fecha

22/01/2019

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V1

ANEXO 1. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO.

Criticidad Incidencia	Descripción de la incidencia	tiempo respuesta	tiempo resolucion
1	Muy alta: emergencia	15min	6h
2	Alta: interrupción grave de servicio a usuarios	1h	24h
3	Media: interrupción de servicio a usuarios	2h	48h
4	Baja: impacto menor en el servicio	4h	96h

	Tramo de cumplimiento	Penalización aplicable
	Tramo de atención	
	Tramo de incumplimiento	
	Tramo de incumplimiento grave	

Incidencia criticidad 1 y 2

Descripción ANS: Incidencias criticidad 1 y 2 resueltas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad

Cálculo ANS: Total de incidencias criticidad 1 y 2 resueltas con éxito conforme a los valores objetivo en el periodo medido, dividido entre el número total de incidencias de dichas criticidades. Tiempo límite 1 día.

- Tramo de cumplimiento: 90%
- Tramo de atención: 80%
- Tramo de incumplimiento: 70%

Peso: 40

Incidencia criticidad 3 y 4

Descripción ANS: Incidencias criticidad 3 y 4 resueltas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad

Cálculo ANS: Total de incidencias criticidad 3 y 4 resueltas con éxito conforme a los valores objetivo en el periodo medido, dividido entre el número total de incidencias de dichas criticidades. Tiempo límite 4 días.

- Tramo de cumplimiento: 90%
- Tramo de atención: 80%
- Tramo de incumplimiento: 70%

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II	Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema prevenweb y sus desarrollos asociados	22/01/2019
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Peso: 40

Reapertura de incidencias

Descripción ANS: Incidencias que fueron dadas como resueltas y han vuelto a producirse en el periodo de medición

Cálculo ANS: Suma del total de incidencias reabiertas en el periodo de medición, dividido por el número total de incidencias resueltas en el periodo de medición.

- Tramo de cumplimiento: 5%
- Tramo de atención: 7%
- Tramo de incumplimiento: 9%

Peso: 20

Las penalizaciones por incumplimiento en parámetros, se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$$R_{pc} = [0,35 * F_T] * F_t * (P_{pc} / P_T)$$

Donde:

R_{pc}, Penalización aplicable por el incumplimiento del Parámetro

F_T, Facturación total, por todos los conceptos, correspondiente al periodo de medición del parámetro (mensual)

F_t, Factor Corrector del Tramo en el que se produce el incumplimiento. Los valores iniciales definidos para cada Tramo son los siguientes:

Atención = 0,75

Incumplimiento = 1

Incumplimiento Grave = 1,5

En caso de reiteración en el incumplimiento de un Parámetro en dos periodos consecutivos, el segundo periodo se aplica el valor del **F_t** correspondiente al tramo inmediatamente superior al que correspondería

P_{pc}, Peso definido para el Parámetro de Control.

P_T, Suma de todos los Pesos de los Parámetros de Control que definen el ANS del Servicio en el periodo de medición.