

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN
EL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
DEL SOFTWARE PERSONAL ULISES, A ADJUDICAR POR
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD (EXPTE.
P.N.S.P. 37/2016)**

Índice

1. OBJETO	2
2. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO.....	3
3. HORARIOS DE SERVICIO.....	3

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación del soporte y mantenimiento del Software Personal Ulises que gestiona las siguientes instalaciones:

- Carruseles Horizontales en Almacén de Farmacia
- Carruseles Horizontales en Almacén Sanitario.

Dentro del objeto de mantenimiento se incluye:

- Estándar Personal Ulises
- Desarrollos personalizados realizados para las instalaciones del Hospital Universitario La Paz.
- Administración de la Base de datos y su supervisión (tablespaces, segmentos de rollback, conexiones, roles, seguridad, optimización de rendimiento, tuning, etc.).
- Certificación del producto previo a su instalación: nuevas versiones de sistemas operativos, bugs, nuevas versiones de bases de datos, productos de comunicaciones, etc.

Para garantizar el correcto mantenimiento del software Personal Ulises, se ha disponer de la siguiente información:

- Acceso a los códigos del programa.
- Acceso a la estructura de la base de datos.
- Copia actualizada y comentada del programa con su configuración y desarrollos realizados.
- Estructura de la interface de comunicación entre el ERP del Hospital Universitario La Paz y el software Personal Ulises.

Teniendo en cuenta que el objeto del contrato es el mantenimiento de un software específico y que por motivos de seguridad y calidad el proveedor del mismo exigen que el mantenimiento sea prestado por distribuidores certificados, de lo contrario no garantiza su correcto funcionamiento, se establece como obligatorio que los licitadores posean certificados de autorización del proveedor correspondiente. **La ausencia de este requisito será excluyente.**

2. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO

a) Mantenimiento de:

- Base de datos.
- Atención de posibles incidencias en el uso del programa.
- Atención de posibles incidencias en la interface de comunicación entre el ERP del Hospital Universitario La Paz y Personal Ulises.
- Atención de dudas o consultas referentes al uso del programa.

b) Adscripción de medios necesarios:

Compromiso de disponer de un mínimo de 2 técnicos con conocimiento específico del software de esta instalación.

c) Custodia de la instalación:

Disponibilidad de copia actualizada del programa y su configuración.

d) Suministro de nuevas versiones.

Para prestar el servicio contratado se dispondrá de una conexión VPN, gestionada por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, y si por alguna causa no se pudiera solventar la incidencia por esta vía, el servicio se prestará de forma presencial.

3. HORARIOS DE SERVICIO

Atención de lunes a viernes no festivos en horario de 8,00 a 20,00 h.

Tiempos de respuesta:

Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria analice el problema. Y por tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el problema queda solventado.

El tiempo de respuesta para las incidencias será como máximo de **4** horas desde la comunicación de la incidencia.

El tiempo máximo de resolución de las incidencias será de **8** horas.

En caso de comunicación de la incidencia después de las 17,00 h., de no ser posible finalizar su resolución en la misma jornada, se continuará al inicio de la jornada laboral siguiente.

EL DIRECTOR GERENTE DE
ATENCIÓN ESPECIALIZADA ÁREA V,

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

Fdo.: Rafael PÉREZ-SANTAMARINA FEIJÓO