



**Exp: PN SER-21/2017-INF**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DEL SISTEMA CESTRACK PARA CENTROS DEPENDIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259366672391568386872**

1. Antecedentes .....	3
2. Objeto.....	3
3. Ámbito de aplicación del servicio .....	3
4. Prestaciones requeridas.....	3
4.1. Mantenimiento y soporte de CESTRACK.....	4
4.2. Servicios específicos.....	6
5. Condiciones generales del contrato .....	7
5.1. Horario de prestación del servicio .....	7
5.2. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.....	7
5.3. Plazos de intervención, según la prioridad del problema. ....	9
5.4. Modelo General de Gestión .....	10
5.4.1. Descripción del Proceso General de Gestión de Incidencias. ....	10
5.4.2. Descripción del Proceso General de gestión de Servicios Específicos.....	15
6. Equipo de prestación del servicio.....	17
7. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos .....	18
8. Seguridad y Confidencialidad de la información .....	19
– Restricciones generales .....	20
9. Documentación de los trabajos .....	21
10. Metodología en la elaboración de los trabajos .....	21
11. Calidad .....	21
12. Transferencia tecnológica .....	21
13. Acuerdos de Nivel de Servicio .....	22
14. Documentación a entregar .....	24
<i>Anexo I</i> .....	26
<i>Anexo II: Cuestionario de Personal</i> .....	27



## **1. Antecedentes**

En los distintos hospitales dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, se utilizan programas informáticos para la gestión de reclamaciones de usuarios de centros sanitarios.

Para garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación es necesario contratar los servicios de mantenimiento, actualización de nuevas versiones y soporte necesario, tanto telefónicamente o con actuaciones “in situ”.

El Centro Soporte a Usuarios de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CESUS), proporciona el soporte y mantenimiento de primer nivel en los sistemas informáticos, por lo que es necesario contratar el servicio de soporte de segundo nivel y tercer nivel, para las aplicaciones actualmente en producción.

## **2. Objeto**

El objeto de esta contratación comprende el mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo y preventivo y soporte de las aplicaciones informáticas que se especifican a continuación, para asegurar su correcto uso y funcionamiento:

- CESTRACK.

También es objeto del contrato los servicios específicos que sean precisos para realizar adaptaciones que queden fuera del estándar de las versiones o para los que se requieran unos plazos más estrictos que los planificados según los criterios estándar de evolución.

El presente pliego de prescripciones técnicas regula las condiciones de relación y calidad técnica de las citadas prestaciones.

## **3. Ámbito de aplicación del servicio**

El ámbito de aplicación del servicio comprende los centros en los que está instalada la aplicación y los que durante la vigencia del contrato pudieran surgir, en las que esté instalado alguno de los programas informáticos objeto del contrato.

Las ubicaciones actuales del producto incluyen todas las sedes de Atención Primaria, todos los Hospitales y sedes de Servicios Centrales.

## **4. Prestaciones requeridas**

A continuación se definen, con carácter general, los distintos servicios solicitados en el presente pliego. No obstante, podrán realizarse las especificaciones que se crean



oportunas según las características de la aplicación por la DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA.

#### 4.1. Mantenimiento y soporte de CESTRACK

El contratista realizará las tareas de mantenimiento y soporte de las aplicaciones mencionadas. Las tareas específicas más importantes son:

- Gestión de las nuevas versiones/parches del aplicativo:
  - Actualización de las nuevas versiones/parches del aplicativo estándar. Incluyendo la documentación asociada a dicha versión o parche, así como todas las tareas que puedan necesitarse para llevar a cabo la actualización en cada uno de los centros (formación, migración de datos, desplazamientos, posibles integraciones, cambios en entornos tecnológicos).
  - Conocer y gestionar las configuraciones particulares de las aplicaciones en cada hospital/centro. Aplicándolas a cada nueva versión del producto.
  - Conocer las relaciones y dependencias con otras aplicaciones (integraciones). Aplicándolas a cada nueva versión del producto.
  - Apoyo y formación a usuarios.
- Resolución de incidencias:
  - Gestionar la recepción de incidencias enviadas desde el nivel 1 de CESUS.
  - Realizar un análisis de la incidencia y su alcance.
  - Resolver la incidencia. Actualizar el código, si es necesario, y la documentación asociada, o la generación de scripts o procedimientos que solucionen el problema reportado.
  - Crear y actualizar una base de conocimiento de incidencias. Diagnóstico y documentación de las incidencias, identificando responsabilidades y proponiendo soluciones.
- Gestión de las modificaciones y adaptaciones de las aplicaciones:
  - Gestionar las solicitudes reportadas desde la DGSIS de pequeñas mejoras o modificaciones.
  - Realizar un análisis de la solicitud y evaluar su impacto.
  - Identificar problemas, plantear soluciones y recomendar acciones.
  - Cumplimiento de las medidas y normas de seguridad y calidad previstas para los cambios (normativa y estándares de la DGSIS).
  - Desarrollar los cambios y actualizar la documentación.
  - Planificar las actividades e informar periódicamente.
  - Apoyo y formación a usuarios.



De manera subsidiaria, además de las tareas descritas anteriormente, destinadas a la buena ejecución de los trabajos de mantenimiento, deberán llevarse a cabo las siguientes:

- Propuesta de cambios de manera proactiva con objeto de minimizar el impacto de incidentes y paradas no planificadas.
- Análisis y mantenimiento de la coherencia de las versiones de las aplicaciones en los diferentes centros.
- Propuestas proactivas que sirvan para mejorar la prestación de los servicios.

### **Tipos de actuaciones de mantenimiento requerido**

Las tareas de mantenimiento a realizar sobre los aplicativos del contrato son el mantenimiento correctivo, el perfectivo, el evolutivo/adaptativo y el preventivo, así como la propia actualización de versiones del software estándar contratado.

**Mantenimiento Correctivo:** Este mantenimiento consiste en la resolución de errores detectados en la operativa normal del servicio que impidan el correcto funcionamiento de la actividad diaria.

**Mantenimiento Perfectivo:** Comprende mejoras en la operativa actual de los aplicativos que no impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria y sí supone una mejora en el rendimiento y uso de los recursos.

**Mantenimiento evolutivo/adaptativo:** Consiste en la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye:

- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y, por tanto, incorporables a la versión base.
- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.
- Exportaciones e importaciones de datos para integraciones con otras aplicaciones o explotaciones de datos.
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa.

**Mantenimiento Preventivo:** Comprende intervenciones periódicas con el fin de detectar posibles fallos ocultos antes que éstos aparezcan. Incluye comprobación de consistencia de los datos, pruebas forzadas del software o hardware, errores en la configuración del hardware o software, incluyendo el gestor de base de datos, etc.

**Actualización de Licencias y parches del producto:** Disponibilidad de las actualizaciones principales del software con las adecuaciones realizadas derivadas de los mantenimientos no específicos y específicos realizados para los entornos en los que está implantado. En este apartado se contempla la adaptación a estándares, tecnologías e infraestructuras que determine la propia DGSIS.



Dada la amplia casuística que pueden presentar las peticiones de mantenimiento, así como las consultas y problemas reportados, previa autorización de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria podrán establecerse tiempos de resolución distintos en función de la factibilidad o complejidad de la incidencia en cuestión y en aquellas no urgentes que la citada Dirección considere susceptibles de ser implantadas en la siguiente actualización de versión.

El proveedor garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones principales del aplicativo objeto del contrato, en un plazo máximo de 45 días a partir de su comercialización. La implantación de los productos suministrados como consecuencia del cumplimiento de esta prestación requerirá la autorización expresa de la DGSIS y deberá cumplir con el procedimiento establecido para la puesta en producción de aplicaciones, además de garantizar la compatibilidad con el resto de aplicaciones integradas y estándares (tanto en puesto cliente como en servidores de aplicaciones y BD).

#### Otras actuaciones

Ante posibles pérdidas de información y dificultad de recuperación de las copias de seguridad, el proveedor se compromete a través de su servicio de soporte, a colaborar si fuera preciso, proporcionando los medios materiales y humanos necesarios para la recuperación y reinstalación de la información, con la urgencia que determine la DGSIS.

#### 4.2. Servicios específicos

Son aquellos servicios que quedan fuera del estándar de las versiones o para los que se requieran unos plazos más estrictos que los planificados según los criterios estándar de evolución. Se podrán incluir tareas tales como:

- Adaptación del software objeto de mantenimiento a las directrices o normativa corporativas.
- Soporte en entornos virtualizados.
- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento.
- Cambios en los requisitos de la aplicación.
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica solicitados por la DGSIS.
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica

Se estiman los siguientes perfiles mínimos y horas para los servicios específicos:

Perfil	Horas anuales
JEFE PROYECTO	20
CONSULTOR	30
ANALISTA PROGRAMADOR	80
PROGRAMADOR	210
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>



## 5. Condiciones generales del contrato

### 5.1. Horario de prestación del servicio

#### - **Atención telefónica en horario normal de prestación del servicio**

Soporte telefónico de segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos del Centro de Soporte a Usuarios (CESUS) de la Consejería de Sanidad, dentro del horario establecido como normal.

El horario normal de atención telefónica será el siguiente: lunes a viernes de 8.00 a 21.00 horas.

#### - **Actuaciones presenciales en horario normal de prestación del servicio**

Desplazamientos, dentro del horario normal, ya sea a instalaciones de la propia DGSIS o a cualquiera de los centros. Actividades que pueden quedar englobadas en este tipo de servicios son:

- Instalación de nuevas versiones/parches.
- Colaboración en actividades de soporte.
- Actuaciones de mantenimiento preventivo.

El horario normal de actuaciones presenciales será el siguiente: lunes a viernes de 8.00 a 21.00 horas.

#### - **Soporte telefónico 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana):**

Servicio de Atención Telefónica fuera del horario normal a los operadores y técnicos de la DGSIS, con el fin de garantizar una cobertura completa.

#### - **Actuaciones presenciales bajo petición (con carácter 24x7):**

Actuaciones presenciales bajo una petición expresa de la DGSIS durante el horario 24x7, con objeto de dar soporte a incidencias en el servicio proporcionado por el proveedor, que por su impacto y urgencia desde la Consejería de Sanidad se consideren graves.

### 5.2. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.

Las solicitudes de servicio serán remitidas a través de los procedimientos vigentes en cada momento en la DGSIS (teléfono, web, email,...). El nivel de prioridad de una solicitud de servicio será seleccionado por la DGSIS, basándose en las siguientes definiciones de criticidad y severidad.

#### **Criticidad**

La criticidad de la incidencia se establecerá en función de la naturaleza de las aplicaciones a mantener, de su entorno de implantación y del impacto técnico o



funcional que en el entorno origine la incidencia, así como de la naturaleza del servicio a prestar. Se establecen las siguientes criticidades:

Criticidad **máxima**: Aplicaciones o ubicaciones que precisan de unas condiciones del servicio más exigentes. Hace referencia a peticiones que son críticas para la operación de los sistemas, ya que afectan al funcionamiento básico de los centros o a incidencias que afecten a más de 1 edificio o a más de 30 puestos de trabajo en uno o más edificios.

Criticidad **media**: Aplicaciones o ubicaciones que precisan unas condiciones de servicio intermedias. Hace referencia a peticiones que implican beneficios significativos en términos de incrementar la eficiencia de los sistemas o a incidencias que afecten al servicio de 10 a 29 puestos dentro del mismo edificio.

Criticidad **mínima**: Aplicaciones o ubicaciones que requieren un nivel de servicio moderado y, por tanto, unas condiciones más flexibles. Hace referencia a peticiones interesantes para mejorar la operatividad de los sistemas o a incidencias que afectan a 9 o menos puestos dentro del mismo edificio.

## Severidad

Se consideran 3 niveles de severidad, del 1 al 3, siendo 1 la severidad máxima, en función del grado de afectación del recurso software.

Descripción de niveles de Severidad:

<i>Nivel de Severidad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Ejemplo</i>
1 = ALTA	Imposibilidad total de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.	Cliente no conecta con el servidor.
2 = MEDIA	Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.	Lentitud en el acceso a la aplicación desde el cliente.
3 = BAJA	Degradación esporádica de la funcionalidad.	Bloqueos esporádicos. Alarmas de funcionamiento.

## Priorización

En base a las anteriores definiciones de criticidad y severidad, se consideran 3 niveles de prioridad, del 1 al 3, siendo 1 la prioridad máxima, según se indica en la siguiente tabla:



Prioridad (severidad /criticidad)		Severidad		
		1-alta	2-media	3-baja
Criticidad (aplicación / ubicación )	1-máx./máx.	1	1	2
	2-med./máx.	1	2	2
	2-mín./máx.	2	2	3
	1-máx./med.	1	2	2
	2-med./med.	2	2	3
	3-mín./med.	2	2	3
	2-máx./mín.	1	2	3
	3-med./mín.	2	3	3
	3-mín./mín.	2	3	3

### 5.3. Plazos de intervención, según la prioridad del problema.

El resumen de los servicios requeridos de soporte y mantenimiento de todas las aplicaciones objeto de este contrato y el nivel de prestación exigido con indicación de los tiempos máximos de respuesta y resolución se contiene en el cuadro siguiente, teniendo en cuenta como:

(\*) **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y el inicio de la intervención. Se mide en horas hábiles por día, contando que cada día tiene 8 horas.

(\*) **Tiempo máximo de resolución:** tiempo desde que se ha comunicado la incidencia hasta que la incidencia se resuelve. Se mide en horas hábiles por día, contando que cada día tiene 8 horas. El resumen de los servicios que comprenden estos pliegos se contiene en el cuadro siguiente:

Concepto		Nivel de servicios				Comentarios
Descripción	Horario	Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	Tiempo Total de Actuación (ACSE)	
Mantenimiento Correctivo		1	3 horas	12 horas	15 horas	
		2	8 horas	32 horas	40 horas	
		3	16 horas	72 horas	88 horas	
Mantenimiento perfecto		1	8 horas	80 horas	88 horas	
		2	16 horas	160 horas	176 horas	
		3	24 horas	320 horas	344 horas	
Mantenimiento evolutivo/adaptativo		1	8 horas	80 horas	88 horas	
		2	16 horas	160 horas	176 horas	
		3	24 horas	320 horas	344 horas	
Mantenimiento preventivo						Semestral
Actualización de Licencias						Mínimo dos por año
Atención telefónica	L a V	1	3 horas	12 horas	15 horas	



Concepto		Nivel de servicios				Comentarios
Descripción	Horario	Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	Tiempo Total de Actuación (ACSE)	
en horario normal	de 9:00 a 19:00					
		2	8 horas	32 horas	40 horas	
		3	16 horas	72 horas	88 horas	
Actuaciones presenciales horario normal	L a V de 9:00 a 19:00					
		1	3 horas	12 horas	15 horas	
		2	8 horas	32 horas	40 horas	
		3	16 horas	72 horas	88 horas	
Desarrollos y servicios específicos						Plazos de entrega según proyecto específico

El proveedor se compromete a cumplir los tiempos de resolución especificados para el tipo de servicio y prioridad que corresponda.

#### 5.4. Modelo General de Gestión

A continuación se describen los procesos de gestión del servicio que deberá seguir el adjudicatario. Estos procesos podrían evolucionar durante el periodo de prestación del servicio y se basarán en las normativas y procedimientos de la DGSIS.

El proveedor externo no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se lo solicite expresamente la DGSIS o se acuerde lo contrario.

##### 5.4.1. Descripción del Proceso General de Gestión de Incidencias.

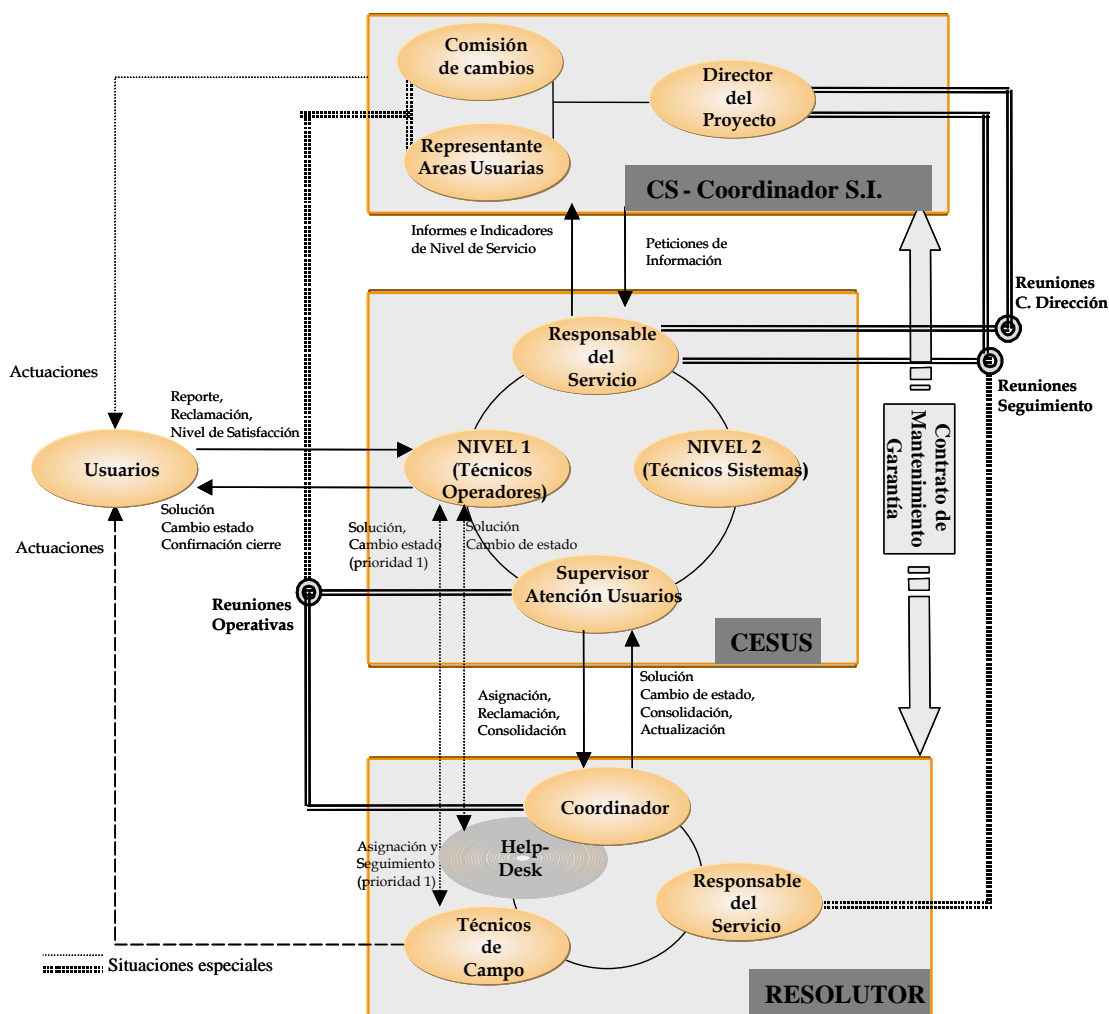
El proceso general de gestión de incidencias se canaliza a través de CESUS, que proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información del SERMAS, y los canales de entrada de las incidencias son: web a través del Portal CESUS, teléfono y correo electrónico.

El contratista tiene la posibilidad de elegir entre utilizar la herramienta corporativa de gestión de incidencias de la DGSIS (en adelante SDK) o integrar la suya con la corporativa, corriendo con todos los gastos de desarrollo que pudieran surgir de dicha integración.

El flujo general de gestión de incidencias se representa en el siguiente esquema:

**Figura 1:** Flujo general de Gestión de Incidencias.





El usuario abre la incidencia en CESUS, y CESUS es el encargado de confirmar el cierre de la misma con el usuario.

El contratista no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se lo solicite expresamente CESUS, siempre y cuando exista la posibilidad de agilizar la resolución de la incidencia.

Adicionalmente a las incidencias reportadas por los usuarios, se incluyen en el flujo de resolución anterior, las incidencias registradas en CESUS como resultado de una acción proactiva, fruto de labores de mantenimiento preventivo “in-situ” o monitorización centralizada. Dicho mantenimiento preventivo “in-situ” deberá ser ordenado y autorizado por MEDAS o CESUS.

La definición o asignación de una prioridad a una incidencia será realizada por CESUS y se determinará en función de los parámetros criticidad y severidad.



La prioridad de una incidencia condicionará el procedimiento de asignación y el seguimiento de la misma, así como el tiempo de resolución. El seguimiento del tiempo de resolución se controla de forma automática a través de las reglas de escalado y notificación de la herramienta de Gestión de Incidencias y Atención al Usuario.

El contratista se compromete a cumplir los tiempos de resolución especificados para el tipo de servicio y prioridad de las incidencias que corresponda.

Los Niveles de Calidad de Servicio Externo se determinan por tipo de servicio y prioridad de las incidencias.

#### - **Asignación y seguimiento de incidencias**

Una incidencia será asignada al contratista siempre que se encuentre fuera del alcance de CESUS o no pueda ser resuelta por CESUS, o quede dentro de las competencias del contratista.

Durante el proceso de asignación y seguimiento de incidencias con el contratista se realizarán las siguientes tareas:

- CESUS informará inmediatamente al contratista sobre la asignación de la incidencia y el detalle de la misma.
- El contratista llevará a cabo la resolución de la incidencia.
- Una vez resuelta la incidencia, comunicará a CESUS la resolución de la misma. En este momento, CESUS cambiará el estado de la incidencia ya fijada, y procederá a validar la solución con el usuario para poder cerrarla. En el caso de no obtener la validez por parte del usuario, se procederá a reabrir la incidencia e informar de nuevo al contratista.

#### - **Reclamaciones de información de estado**

Se trata de solicitudes, por parte de CESUS, de información actualizada sobre el estado de una incidencia asignada al contratista con anterioridad.

Puede ser motivada por una llamada directa del usuario afectado a CESUS, o bien por control interno realizado en CESUS según las reglas de escalado y puntos de control establecidos.

#### - **Procedimientos especiales**

Se seguirá el mismo procedimiento de “Asignación y seguimiento de incidencias” con las siguientes observaciones, según la prioridad de la incidencia y actuaciones fuera de horario normal:

- **Incidencias prioridad 1 y 2**



Con objeto de optimizar la asignación y seguimiento de incidencias de Prioridad 1 (y eventualmente de Prioridad 2) se establecerá un contacto directo de CESUS con el Coordinador y Técnico de Campo del contratista. Para ello, el Coordinador comunicará a CESUS el medio de contacto con el Técnico asignado a la resolución de la incidencia.

En incidencias de prioridad 1, el contratista mantendrá informado a CESUS del avance de la resolución cada hora y/o de cualquier impedimento en la resolución cuando se detecte.

- **Actuaciones fuera de horario normal**

Para la resolución de incidencias fuera del horario normal del contratista, el contratista proporcionará a CESUS el contacto y medio de reporte correspondiente.

- **Actuaciones de mantenimiento**

Las planificaciones de las intervenciones periódicas de mantenimiento perfectivo, evolutivo y preventivo deben ser comunicadas a CESUS, al menos una semana antes de empezar a realizarse dichas intervenciones.

Las actuaciones de mantenimiento correctivo deberán ser notificadas y aprobadas por CESUS antes del inicio de la intervención.

- **Informes**

Se procederá a la elaboración de los siguientes informes:

- **Informes periódicos**

- Informe consolidado semanal: Información detallada con el total de incidencias que permanecen abiertas, a intercambiar entre CESUS y el contratista.
- Informe consolidado mensual: Información detallada con el total de incidencias registradas (abiertas y cerradas) que proporcionará el contratista a CESUS.

- **Informes especiales:**

- Información específica según necesidad. También serán motivo de realización de este tipo de informes la superación del tiempo de resolución acordado para las incidencias de máxima prioridad y criticidad.



- En incidencias de prioridad 1, el contratista hará entrega a CESUS de un informe detallado del análisis del problema y resolución de las mismas dentro del un periodo de 24 horas después de la resolución.

- **Intercambio de información entre CESUS y el contratista**

Información inmediata sobre la asignación, reclamación o estado de las incidencias.

Tipo Información	Flujo Información	Periodicidad	Datos a Incluir.	Contacto	Medio	Formato
<b>Asignación</b> de Parte de Incidencia.	CESUS⇒ Contratista	<b>En el momento</b>	Anexo I	Coordinador o Técnico de Campo designado	<u>1.- Ticket de SDK</u> <u>2.- (2)</u> <u>3.- Teléfono</u> <u>4.-E-mail</u> <u>5.-Web</u>	1.- Ticket de SDK 2.- (2) 3.- Excel (e-mail)
<b>Reclamación</b> de Parte de Incidencia.	CESUS⇒ Contratista	<b>En el momento</b>	Anexo I	Coordinador o Técnico de Campo designado	<u>1.- Ticket de SDK</u> <u>2.- (2)</u> <u>3.- Teléfono</u> <u>4.-E-mail</u> <u>5.-Web</u>	1.- Ticket de SDK 2.- (2) 3.- Excel (e-mail)
<b>Resolución o cambio de estado</b>	RESOL⇒ Contratista	<b>En el momento</b>	Anexo I	Técnicos Campo⇒ Atención Usuarios	<u>1.- Ticket de SDK</u> <u>2.- (2)</u> <u>3.- Teléfono</u> <u>4.-E-mail</u> <u>5.-Web</u>	1.- Ticket de SDK 2.- (2) 3.- Excel (e-mail)

(2) Mensajería propia de la integración de herramientas de gestión de incidencias

En “Resolución o cambio de estado”, será obligada la “Descripción de la solución” de la incidencia para proceder a su cierre.



### Informes periódicos y especiales:

Tipo Información	Flujo Información	Periodicidad	Datos a Incluir.	Contacto	Medio	Formato
Informes <b>consolidados</b> de incidencias abiertas	CESUS ⇄ Contratista	<b>Semanal</b>	Anexo I	Supervisión Atención Usuarios	<u>1.-Teléfono</u> <u>contacto</u> <u>2.-Teléfono</u> <u>3.-E-mail</u> <u>4.-Web</u>	Excel (e-mail)
Informes <b>consolidados</b> de incidencias registradas (abiertas y cerradas)	Contratista ⇄ CESUS	<b>Mensual</b>	Anexo I	Supervisión Atención Usuarios	<u>1.-Teléfono</u> <u>contacto</u> <u>2.-Teléfono</u> <u>3.-E-mail</u> <u>4.-Web</u>	Excel (e-mail)
Informes especiales	CESUS ⇄ Contratista	<b>Según necesidad</b>	Anexo I	Supervisión Atención Usuarios	<u>1.-Teléfono</u> <u>contacto</u> <u>2.-Teléfono</u> <u>3.-E-mail</u> <u>4.-Web</u>	Excel (e-mail)

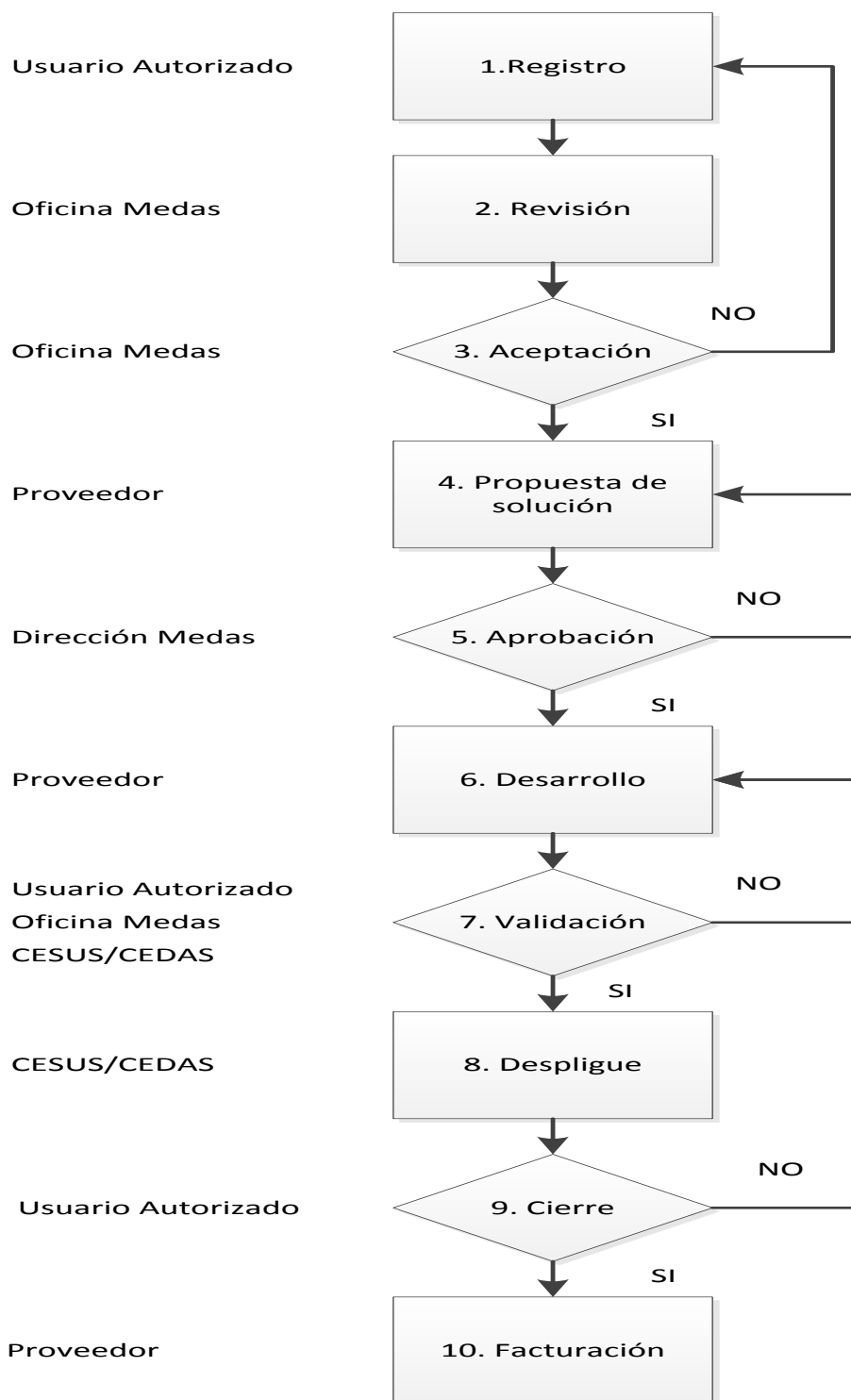
#### 5.4.2. Descripción del Proceso General de gestión de Servicios Específicos

La solicitud de servicios que aplican al epígrafe de Servicio Específicos (SSEE), se canaliza a través de Oficina Medas (Mantenimiento, Evolución y Desarrollo de Aplicaciones), que se establecerá como interlocutor entre los peticionarios y el proveedor de servicios.

Para los servicios considerados específicos, que queden fuera del mantenimiento estándar, se seguirá el proceso de gestión de peticiones de cambio vigente. De forma genérica se detalla en el siguiente flujograma:



**Figura 2:** Flujo general de solicitud de Servicios Específicos.





En el momento de la adjudicación del contrato se facilitará al proveedor toda la información referente a estos procedimientos, así como de sus posibles variaciones y/o cambios.

Todas las actuaciones que se realicen bajo el amparo de SSEE en este contrato, deberán ser remitidas al proveedor desde la propia DGSIS, nunca desde el usuario final de la aplicación. Además, se ejecutará exclusivamente bajo la presentación previa de proyectos o evolutivos que deberán ser aprobados por la DGSIS.

Estos servicios serán solicitados por la DGSIS al proveedor, debiendo elaborar éste una propuesta en la que se especifiquen, como mínimo, objetivos, requisitos, ámbitos, acciones, solución técnica y funcional, plazos, recursos e importe económico (según el precio/hora que figura en este Pliego, o el mejorado por el proveedor en su oferta). Para la elaboración de la propuesta, una vez definido al proveedor el alcance de la misma, dispondrá de un máximo de 15 días, salvo casos de urgencia determinada por la propia DGSIS, en cuyo caso será comunicado expresamente.

Una vez autorizado el servicio, el proveedor deberá realizar una planificación en fechas de acuerdo a los plazos propuestos en la valoración, y se marcará la fecha de entrega de los desarrollos.

Completados los trabajos y comprobados por parte de la propia DGSIS y los petitionarios del servicio, se dará por validados los mismos y se podrá proceder a su facturación, previa presentación de un documento de Aceptación de Servicios, donde se reflejarán los códigos de peticiones/servicios ejecutados en cada periodo.

## **6. Equipo de prestación del servicio**

El contratista deberá dimensionar adecuadamente la dotación de los diferentes perfiles con objeto de garantizar la correcta ejecución y buen orden del servicio objeto del contrato, los plazos y los niveles de calidad de servicio exigidos.

El equipo de trabajo deberá contar con un responsable del servicio ante la DGSIS

Los distintos perfiles se describen a continuación:

### **Perfiles técnicos:**

#### **Responsable del Servicio – Responsable de la Empresa**

Será la persona de referencia y de contacto por parte del contratista, siendo sus principales funciones las siguientes:



- Participar en la definición y actualización del Acuerdo de Calidad de Servicio Externo.
- Participar en las Reuniones Operativas.
- Participar en las reuniones de control y seguimiento del servicio.
- Revisar los niveles de servicio, su cumplimiento y su evolución temporal.

### **Coordinador – Jefe del proyecto**

Será la persona de contacto para la remisión de incidencias y solicitud de servicios al contratista, desempeñando, entre otras, las siguientes funciones:

- Recibir las incidencias asignadas al contratista o definir los contactos adecuados para esta tarea.
- Recepción de las solicitudes de servicios específicos.
- Supervisar el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos para la asignación y seguimiento de incidencias y solicitudes.
- Coordinar la actuación de los Técnicos de Campo asignados al servicio.
- Realizar un seguimiento específico del servicio.
- Comunicar a CESUS cualquier cambio de estado en las incidencias asignadas según los procedimientos acordados.
- Realizar el seguimiento y control tanto de incidencias como de solicitudes, informando periódicamente de los avances a la DGSIS.
- Participar en las Reuniones Operativas.

### **Técnicos de Campo (Analista / Analista-Programador / Programador)**

- Son los encargados de realizar el diagnóstico y resolución de incidencias reportadas, así como los desarrollos o soportes solicitados a través de Servicios Específicos.

El responsable del servicio y coordinador dispondrán de teléfono, fax y correo electrónico. En el caso de los técnicos de campo se indicará el teléfono de localización.

## **7. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos**

Por parte del SERMAS se nombrará un director de proyecto que será el encargado del seguimiento de la ejecución del contrato. Este director de proyecto velará por el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de este pliego y se encargará de las relaciones con la empresa adjudicataria para todo lo referente a este contrato. Asimismo, dará su conformidad previa al pago de las facturas que la empresa presentará en los momentos previstos. El director de proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo.



Para proceder a la vigilancia y buen desarrollo de las cláusulas de este pliego, se llevarán a cabo las siguientes reuniones:

- Reuniones operativas con periodicidad mensual, existiendo la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias. Asistentes:
  - Por parte de DGSIS, el director del proyecto y representantes de los ámbitos afectados en cada caso (CESUS, CEDAS, MEDAS...).
  - Por parte del proveedor, el coordinador-jefe de proyecto.
- Reuniones de seguimiento con periodicidad trimestral, existiendo la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias. Asistentes:
  - Por parte de DGSIS, el director del proyecto y representantes de los ámbitos afectados en cada caso (CESUS, CEDAS, MEDAS...).
  - Por parte del proveedor, el responsable del servicio.

El SERMAS facilitará al contratista el libre acceso a los locales en que se hallaren instaladas las aplicaciones objeto del contrato, sin perjuicio de la autorización del servicio correspondiente.

## **8. Seguridad y Confidencialidad de la información**

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la LOPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Fichero o del tratamiento.



A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan manejarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.

Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

– Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.



- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

## **9. Documentación de los trabajos**

La documentación generada durante la ejecución del contrato es de propiedad exclusiva del SERMAS sin que el adjudicatario pueda conservarla, copiarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de éste.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada, con la cantidad de copias que se determinen en cada documento, y en formato electrónico.

## **10. Metodología en la elaboración de los trabajos**

Existe un documento de Estándares y Normativa de Desarrollo, que el proveedor deberá conocer y aplicar en su medida. Además, serán a cargo del contratista las pruebas y posibles adaptaciones del software a cambios en versiones de puesto cliente promovidas por la propia DGSIS.

## **11. Calidad**

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto, el Director del proyecto del SERMAS establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

El director del proyecto podrá solicitar la sustitución de aquellas personas o grupos de trabajo que técnicamente no demuestren el adecuado nivel de conocimientos y productividad requeridos.

## **12. Transferencia tecnológica**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGSIS la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno



conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

### **13. Acuerdos de Nivel de Servicio**

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DGSIS y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

El contratista, deberá preparar y documentar un plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio proporcionado. El plan de calidad deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento.

Independientemente de estos niveles iniciales, si la DGSIS lo considera conveniente, y previo acuerdo del Comité de Seguimiento, definirá, en colaboración con el contratista, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medición</b>	<b>Nivel Permitido</b>	<b>Periodicidad</b>
MA01	Resolución de Incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por la DGSIS	>=90%	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	% de incidencias consideradas cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas	<=5% sobre total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
MA03	Interrupción del servicio de aplicaciones críticas	Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida de servicio) o sobre la imagen de la Consejería de Sanidad	0%	Mensual
MA04	Documentación de incidencias	% de incidencias en las que la	>=95%	Mensual



Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
		actualización de la herramienta de seguimiento con información de la situación y de la solución aportada se realiza conforme al procedimiento previsto (48 h. max después de su resolución)=		
MA05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

#### Indicadores para la línea de servicios específicos

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE01	Retraso en valoraciones	% de valoraciones solicitadas por la DGSIS hace más de 15 días, no realizadas (frente al total de las solicitadas en el mes)	10%	Mensual
DE02	Requisitos	Número de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación de la propuesta	0%	Mensual
DE03	Errores en las especificaciones de requisitos	% de evolutivos en los que se reabren las fases de análisis o revisión de requerimientos por errores imputables al contratista	5%	Mensual
DE04	Desvío en las fechas de entrega	% resultante de dividir la desviación en horas respecto de la fecha prevista entre el total de horas planificadas para completar el trabajo	<=10%	Mensual



Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

#### 14. Documentación a entregar

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

##### I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de **CESTRACK**, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

##### II. Descripción de la solución propuesta.

###### a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento y soporte de **CESTRACK** en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

Se describirán tanto aspectos funcionales (capacidades del producto, apartados, módulos, estructura y arquitectura tecnológica, etc.) organizativos del proceso de actualización (dependencias, funciones y perfiles), metodológicos (cronograma de incidencias y de evolución del producto, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.





b) Descripción del servicio de resolución de incidencias

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos.

c) Metodología y calidad

Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.

d) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

e) Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:

- Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.
- Seguridad del acceso a los datos.
- Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
- Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

Madrid,

EL DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS  
DE INFORMACION SANITARIA

Fdo.: José Antonio Alonso Arranz



### Anexo I

DATOS MÍNIMOS A INCLUIR EN FICHERO, VÍA WEB O E-MAIL POR INCIDENCIA (Parte de incidencia on-line y consolidado diario de incidencias registradas y cerradas).

<b>Aplicación afectada</b>
<b>Nº usuarios afectados</b>
<b>Nº de incidencia CESUS</b>
<b>Nº de incidencia externa</b>
<b>Prioridad</b>
<b>Estado de la incidencia</b>
<b>Tipo de incidencia</b>
<b>Descripción de la incidencia</b>
<b>Descripción de la solución</b>
<b>Fecha y hora de apertura</b>
<b>Fecha y hora de asignación</b>
<b>Fecha y hora de cierre</b>
<b>Tiempo de resolución según contrato</b>
<b>Nombre del técnico de CESUS responsable de la incidencia</b>
<b>Motivo de la comunicación (asignación, reclamación, resolución, informativa).</b>
<b>Observaciones</b>

*NOTA: Se completarán los datos que correspondan dependiendo del "Motivo de la comunicación".*

DATOS A INCLUIR EN FICHERO E-MAIL (Listado semanal de consolidación de incidencias abiertas).

<b>Nº de incidencia CESUS</b>
<b>Nº de incidencia externa</b>
<b>Prioridad</b>
<b>Tipo de incidencia</b>
<b>Descripción de la incidencia</b>
<b>Fecha y hora de Asignación</b>



## Anexo II: Cuestionario de Personal

### **Datos Comunes**

Identificación de la Oferta:	
Empresa licitante:	
Categoría ofertada:	
Apellidos y nombre:	
Empresa de Pertenencia:	

### **Titulación académica**

Título académico	Centro	Años	F-exped.	TIC

**Años:** Duración oficial

**TIC:** Si/No según pertenezca o no a tecnologías de la información y comunicaciones

### **Antigüedad en empresa, antigüedad en categoría y experiencia TIC**

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad

### **Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)**

Nombre Proyecto	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Funcionalidad

### **Experiencia en el entorno tecnológico**

Categoría	Meses	Bases de Datos	Sistemas operativos	Lenguajes de Programación	Otros

**Categoría:** La ejercida en el proyecto



Indicar el entorno concreto de Base de Datos, S.O., Lenguaje de Programación, o cualquier otro entorno relevante en los que tenga experiencia.

***Experiencia en el entorno funcional***

Categoría	Meses	Descripción detallada de la funcionalidad

**Nota:** Todas las fechas deberán consignarse en el formato dd/mm/aaaa

