

EXP. (P.A. 34/18)

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL “SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA
SAP ECC 6.0”**

CONTENIDO

1	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	3
2	ALCANCE DEL SERVICIO	4
3	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	4
3.1	Actividades de Gestión y Dirección del proyecto	5
3.2	Actividades de Soporte al Usuario	5
3.3	Actividades en el Mantenimiento Correctivo	6
3.4	Actividades en el Mantenimiento Preventivo	8
3.5	Actividades en el Mantenimiento Normativo	9
3.6	Actividades en el Mantenimiento Evolutivo Funcional	10
4	RESERVA DE HORAS PARA NUEVAS FUNCIONALIDADES.....	10
5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	10
4.1	Gestión de los Servicios Funcionales.....	11
4.4	Intervenciones fuera del horario normal.....	12
6	EQUIPO DE TRABAJO.....	12
7	CALIDAD DE SERVICIO.....	15
5.1.	Formación continuada.....	16
5.2.	Evolución y Mejores Prácticas.....	16
8	ETAPAS DEL SERVICIO	16
8.1	Etapa de planificación de la transición	17
8.2	Etapa de transición del servicio	19
8.3.	Etapa normal del servicio.....	21
8.4.	Etapa de devolución del servicio.....	21
8.5.	Etapa de Integración de nuevos proyectos de SI.....	21
9	INDICADORES DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	21
9.1.	Gestión y Control del Servicio	23
10	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS	24
11	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	25
12	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	25
13	CLAUSULA DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	26
14	CONTENIDO DE LAS OFERTAS	26

1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del contrato es la administración del sistema SAP y el mantenimiento, tanto técnico como funcional, de la solución SAP ECC 6.0.

Incluirá la operación, monitorización, resolución de incidencias, mantenimiento y administración de la arquitectura del sistema SAP y de los 2 tenants del SAP Cloud, alojados respectivamente en el CPD del Hospital Universitario Fundación Alcorcón, en adelante HUFA y el SAP Cloud de SAP.

Actualmente el HUFA tiene implantada la versión ECC 6.0 de SAP R/3 No Unicode Kernel 7.2.

Los módulos de SAP R/3 objeto del mantenimiento de este contrato son los siguientes:

- FI (GL, AP, AR, AA),
- CO (distribuciones, subrepartos, facturación de actividades, procesos Batcman y CATT),
- PS (elementos PEP),
- MM (gestión de materiales),
- TR (tesorería básica limitado a un número reducido de entidades bancarias). Sin comunicación bancaria automatizada,
- Módulo para el Suministro Inmediato de Información (SII).

El Sistema SAP al que se prestará Soporte y Administración, se compone de:

- Un servidor Lenovo System x3550 M5 para el entorno de producción con sistema operativo Microsoft Windows Server 2012 R2. En este servidor se encuentra la b.b.d.d Oracle 12.1.0.2.
- Un servidor Lenovo System x3550 M5 para el entorno de desarrollo con sistema operativo Microsoft Windows Server 2012 R2. En este servidor se encuentra la b.b.d.d Oracle 12.1.0.2.
- Un servidor Lenovo System x3550 M5 donde se encuentra instalado el software base Solution Manager (Solman 7.2) conectado al Soporte de SAP.
- Dos Tenant en SAP Cloud Service conectados a los entornos de desarrollo y producción del HUFA y conectados a su vez a los servidores de la Agencia Tributaria.
- El Hospital dispone de las licencias correspondientes para el S.O Microsoft Windows Server 2012 R2 de los 3 servidores, así como la Licencia de agente de Veritas NetBackup Enterprise versión 7.7.3 para SAP. También dispone de las licencias de SAP y Oracle, cedidas por Madrid Digital, de las cuales, el adjudicatario no tendrá que hacerse cargo.

El mantenimiento será 8x5, a excepción del mantenimiento técnico que será 24x7, los 365 días del año para garantizar la disponibilidad del servicio. Los servicios se prestarán de manera remota e in situ, cuando así lo requiera el HUFA.

El expediente no incluye la renovación de las garantías hardware de todo el equipamiento que compone la infraestructura objeto del contrato.

2 ALCANCE DEL SERVICIO

Dentro del alcance del servicio se incluirán las siguientes líneas:

- Soporte a Usuarios
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Evolutivo
- Cambios Normativos

Estarán dentro del alcance del servicio las siguientes tareas:

- Mantenimiento Técnico y Funcional SAP
- Mantenimiento de la plataforma soportada por los entornos SAP
- Operación de los sistemas
- Monitorización de los sistemas
- Mantenimiento de las interfaces con sistemas externos. Se incluyen las siguientes interfaces:
 - Interfaz con Farmacia.
 - Interfaz con Readsoft.
 - Interfaz con SII.
 - Interfaz Aurora.
 - Interfaz Peoplenet.
 - Interfaces de Controlling a través de BatchMan (Meta4, GE RIS, Cerner DATA Selene, Cerner Aurora, Mansis y Hostelería)

El alcance de gestión del servicio se extiende a:

- Gestión y Seguimiento continuo de la Calidad del servicio.
- Impulsar actuaciones de mejora continua.
- Reuniones mensuales de seguimiento del servicio.
- Reporting del nivel de servicio.

3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El objeto de este pliego está destinado a realizar el mantenimiento tanto técnico como funcional (preventivo, correctivo y evolutivo) de la solución SAP y el soporte a usuarios de SAP ECC.

Están incluidas todas las tareas que posteriormente se especificarán en cada uno de los mantenimientos. La reserva de horas solamente puede utilizarse para el mantenimiento evolutivo funcional.

Asimismo, están incluidas todas las acciones de organización, que permitan llevar a cabo los servicios de mantenimiento que se pretende incorporar para la solución SAP. Se deberán incluir todas las actividades de organización y control del servicio, como metodología de trabajo, relación de documentación y entregables, y planificación detallada de los servicios.

3.1 Actividades de Gestión y Dirección del proyecto

Son objeto del presente expediente los servicios de dirección y gestión que incluyen el control y seguimiento del servicio de forma coordinada con los responsables de HUFA, gestión del equipo de trabajo y monitorización de los recursos, con orientación a la mejora continua.

Será responsabilidad de la gestión del servicio llevar a cabo las siguientes tareas:

- Reporting del estado y nivel de calidad del servicio.
- Propuesta y planificación de comités de seguimiento en reuniones presenciales en las instalaciones de HUFA. Se realizará una reunión de seguimiento mensual con el HUFA.
- Gestión de la demanda de forma coordinada con los responsables de HUFA, priorización y planificación.
- Gestión de riesgos y conflictos con los responsables de HUFA.

3.2 Actividades de Soporte al Usuario

Es objeto del presente expediente incluir el soporte funcional y técnico necesario para garantizar el apoyo a los usuarios en su operativa diaria, dicho soporte será 8x5 (Soporte 5 días en semana x 8 horas diarias. En horario de 08:00 a 16:00 h, aplicando el calendario laboral de Alcorcón).

Este soporte se clasifica:

- Soporte directo o consultas:
 - Atención y respuesta a dudas, consultas y peticiones de usuarios sobre el aplicativo.
 - Ayuda para la corrección de errores por datos introducidos erróneamente por el usuario.
 - Registro y solución de consultas a los usuarios de los aplicativos sobre el modo de operación.
 - Mantenimiento de Abap Query y Rerport Painter.
 - Soporte a Instalación/reinstalación y configuración del cliente de SAP en los equipos cliente que lo requieran o sea necesario, actualizando SAP GUI a las últimas versiones disponibles.
- Soporte Planificado: consiste en todas aquellas tareas que no implican correcciones de errores ni nuevas funcionalidades, y se diferencian de las consultas en que estas solicitudes se planifican con antelación.
 - Parametrizaciones básicas.

- Alta y baja de usuarios.
- Alta y baja de impresoras y etiquetas

3.3 Actividades en el Mantenimiento Correctivo

Está orientado a la resolución de incidencias, técnicas y funcionales, detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema y que requieren la modificación/ adaptación de los programas desarrollados, o las parametrizaciones realizadas en las aplicaciones, así como la gestión de la infraestructura SAP.

Son objeto del presente contrato las siguientes tareas técnicas:

- Operar, administrar, gestionar y dar asesoramiento técnico sobre la plataforma incluida en el servicio, garantizando la correcta resolución de las incidencias y, asegurando la adecuada documentación y cierre de las mismas o cumplimiento de las peticiones de servicio.
- Realizar la interlocución con terceros para asegurar la resolución de incidencias en su ámbito de actividad, asegurando la coordinación orientada al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por el Hospital.
- Actualizar la plataforma (si el proyecto no supone el empleo de más de 40 horas), gestionar y ejecutar parches que corrijan errores detectados, actualizar versiones de productos y software involucrado, y actualizar el firmware de las máquinas, cuando no corresponda al fabricante.
- Resolver cualquier incidencia relacionada con el Sistema SAP ya sea de sistema operativo, de base de datos o del aplicativo Sap, incluidos: el Solution Manager y los dos tenants del SAP Cloud Service.
- Realizar las tareas de mantenimiento en horario de 7x24x365 días, de manera que no se comprometa la disponibilidad, ni el rendimiento adecuado del sistema. (Habitualmente de manera remota e in situ, cuando así lo requiera el Hospital).
- Realizar las tareas de restore del backup configurado según la política de Netbackup o cualquier otro restore de backup de la base de datos con la herramienta manual de Rman o cualquier otro restore de un backup que sea necesario para el sistema.

No son responsabilidad del adjudicatario de este contrato los servicios de Infraestructura básica de comunicaciones del CPD (aire acondicionado, electricidad, redes, etc.) del Hospital, si bien el adjudicatario de este contrato deberá proponer soluciones a las deficiencias detectadas que puedan poner en peligro el buen funcionamiento del sistema SAP.

Son objeto del presente contrato las siguientes tareas funcionales:

- Implantar soluciones de contingencia.
- Realizar análisis funcional de la solución.
- Desarrollar las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas unitarias documentales.
- Realizar pruebas documentadas del sistema. Así como pruebas de no regresión.

- Entrada de consultas y recepción de respuesta a través del sistema que determine HUFA.
- Detección de problemas recurrentes, identificación, análisis, diseño y ejecución de correcciones necesarias para la resolución de problemas.
- Revisar el estado de los datos, si procede.
- Comunicar a HUFA la necesidad de implantar los módulos corregidos.
- Soporte a las áreas usuarias en resolución de incidencias derivadas de una incorrecta operativa de usuario, y que requieren intervención para la restauración de la información.
- Documentar las consultas, incidencias y peticiones de cambio y realización de las acciones encaminadas a su resolución.
- Mantener la documentación de usuario del sistema en caso necesario.
- Mantener actualizada la documentación técnica y funcional del sistema.
- Dar soporte puntual en determinados aspectos en los que los proyectos de HUFA requieran del conocimiento del equipo de mantenimiento.
- Analizar los problemas de rendimiento en transacciones concretas producidos en el desarrollo o en la configuración.
- Análisis y resolución de incidencias de usuario que, una vez analizadas, no requieran cambios o modificaciones de la aplicación, pudiendo requerir actuaciones técnicas, revisión de datos, interfaces, etc.
- Entrada de consultas y recepción de respuestas y correcciones a través del sistema de soporte del fabricante SAP (OSS).
- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones concretas, debido a problemas de desarrollo o de configuración.
- Conversiones de datos / cargas / interfaces y soporte para los proyectos de HUFA ya implantados.
- Integración de desarrollos ya implantados.
- Validación de la integridad de los datos del sistema de funcionalidades ya implantadas.
- Formación requerida por el personal de HUFA asociada a las nuevas funcionalidades implantadas.
- Puesta en producción de los desarrollos de funcionalidades ya implantadas.
- Análisis y resolución de problemas identificados en las monitorizaciones preventivas de los sistemas.
- Análisis y resolución de problemas o errores relacionados con:
 - Seguridad, Acceso y Conectividad al Sistema.
 - Administración de Mandantes.
 - Errores con Impresoras.
 - Jobs, Interfaces, Procesos Batch, Batchman, CATT y Procesos Planificados de sistemas SAP.
 - Gestión de parámetros SAP (perfiles de funcionamiento)
 - Gestión Rendimiento del Sistema / Workload Análisis
 - Errores de Sistema.
 - Dumps: Revisión y análisis de errores ABAP de funcionalidades estándar.
- Mantenimiento del Sistema de Transportes entre entornos SAP.
- Gestión de Transportes entre entornos SAP
- Administración de mandantes.
- Gestión de seguridad, acceso y conectividad al sistema.

- Creación y mantenimiento de destinos RFC entre sistemas y Conexiones de sistemas SAP.
- Definición y mantenimiento de los Modos de Operación y grupos de Logon.
- Implementación de notas OSS para corregir o actualizar el sistema SAP.
- Mantenimiento de los parámetros de los perfiles del sistema.
- Documentación de las acciones y procedimientos seguidos para la resolución de incidencias y peticiones.
- Gestión de Usuarios, Perfiles y Autorizaciones
- Gestión de Impresoras
- Gestión de Jobs e Interfaces (Operación Procesos)
- Gestión SAPGUI & Desktop.

3.4 Actividades en el Mantenimiento Preventivo

Está orientado a prevenir que se produzcan incidencias en la infraestructura SAP, así como cualquier incidencia funcional.

Son objeto del presente contrato las siguientes tareas técnicas en el mantenimiento preventivo:

- Supervisar y monitorizar el correcto funcionamiento de los equipos incluidos en el servicio, de los sistemas y almacenamiento mediante una correcta identificación e implementación de eventos o alarmas que permitan alcanzar los requisitos de nivel de servicio establecidos, adoptando las medidas correctoras, tanto proactivas como reactivas para minimizar impacto en los usuarios.
- Implementación de escenario de monitorización y alertas desde el Solution Manager.
- Actualizar la plataforma, gestionar y ejecutar parches que corrijan errores detectados, actualizar versiones de productos y software involucrado, y actualizar el firmware de las máquinas, cuando no corresponda al fabricante.
- Supervisar y monitorizar la base de datos SAP. Gestión del almacenamiento y planificación crecimiento/capacidad.
- Instalación de Parches de BBDD.
- Revisión de la degradación de objetos de BBDD, y generación de procedimientos de reconstrucción de los mismos.
- Realizar las actividades de gestión de la disponibilidad, capacidad y rendimiento, implementando una gestión proactiva de las infraestructuras, identificando, registrando problemas y estableciendo planes de acción para erradicar sistemáticamente las incidencias o posibles incidencias en el servicio. Además proporcionará planes de mejoras con el objetivo de reducir riesgos y el impacto en el servicio de posibles caídas o degradaciones de rendimiento en su ámbito de actividad, sin que necesariamente se hayan producido incidencias con anterioridad.
- Realizar las instalaciones y/o actualizaciones que a continuación se detallan:
 - Instalación y/o actualización de Support & Hot Packages.
 - Instalación y/o de Plugins.
 - Instalación y/o actualización de versiones de librerías.
 - Instalación y/o actualización de nuevas versiones de utilidades (brtools, igs).
 - Instalación de parches de bases de datos.
 - Instalación de parches de Sistema Operativo.

- Realizar la gestión de backup:
Realizar la gestión de backup a disco, configurar las políticas de backup, elaborar los scripts necesarios que aseguren la integridad de las copias de las bases de datos objeto del contrato, utilizando el cliente para SAP de Veritas Netbackup.
- Realizar la gestión de la contingencia:
Realizar una tarea periódica (mínimo 1 anual) que contemple la restauración de la copia en cinta, de las bases de datos, incluidas en el pliego, y que garantice la recuperación de la información en caso de contingencia.
- Realización y/o Actualización de la documentación, entre otras:
 - Revisión y/o generación de procedimientos.
 - Mantenimiento de la documentación técnica y funcional de forma que esté actualizada ante posibles cambios.
 - Mantenimiento de la documentación de usuario.
 - Procedimiento de restauración.
 - Procedimiento de recuperación ante desastres.

Son objeto del presente contrato las siguientes tareas funcionales en el mantenimiento preventivo:

- Investigar el impacto sobre la aplicación, por un cambio de versión de las aplicaciones, de sus interfaces o bien del aprovechamiento de una nueva funcionalidad.
- Estudiar las alternativas en la implantación de ciertas especificaciones.
- Alertar a HUFA de los errores descubiertos en el software.
- Generar propuestas de cambios en las aplicaciones para la mejora de los sistemas.
- Supervisar el rendimiento de las diferentes aplicaciones, identificando y corrigiendo las causas que puedan penalizar los tiempos de respuesta.
- Copias de mandante (limitadas: 2 al año).

Con la información extraída se realizará un informe Técnico de Monitorización en donde se indiquen las recomendaciones de actuación.

3.5 Actividades en el Mantenimiento Normativo

El mantenimiento normativo corresponde a las modificaciones necesarias en los aplicativos para adaptarlos a las nuevas normativas legales o fiscales.

Es objeto del presente expediente incluir la adaptación de este tipo de peticiones de forma coordinada y planificada con HUFA.

Se considerará incluida dentro del contrato y no como un proyecto independiente cuando la presupuestación en horas del proyecto, aceptada por ambas partes, no supere 40 horas.

3.6 Actividades en el Mantenimiento Evolutivo Funcional

Se entiende por mantenimiento Evolutivo cualquier mejora que se pueda aplicar al sistema actual.

El mantenimiento evolutivo Funcional incluye:

- Implantación, a petición del usuario, de cambios en el sistema debido a modificaciones en las especificaciones del mismo.
- Nuevas funcionalidades, a petición del usuario.

4 RESERVA DE HORAS PARA NUEVAS FUNCIONALIDADES.

Sólo el mantenimiento evolutivo funcional puede ejecutarse contra la reserva de horas. La priorización y autorización de los proyectos a incluir como mantenimiento evolutivo funcional la realizará por escrito el Responsable del Contrato en el Hospital, previa presupuestación por el adjudicatario de las horas necesarias para el proyecto propuesto a examinar.

Esta reserva de horas para realizar los evolutivos incluirá 480 horas anuales. Si fueran necesarias más horas, el HUFA, a través del Responsable del Contrato, será quién autorice por escrito la realización de las mismas, previa presupuestación en tiempo de las mismas al precio /hora ofertado por el adjudicatario.

Las 480 horas serán anuales, si las horas no se utilizaran en el año en curso se acumularían para el año posterior, sin perder en ningún momento las horas acumuladas a lo largo del periodo de vigencia del presente contrato.

Se entregará un informe mensual con detalle de las horas gastadas ese mes y las horas anuales restantes.

5 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

4.1 Gestión de los Servicios Técnicos

El servicio de asistencia técnica estará centralizado en un único punto donde se reciban y coordinen las peticiones de asistencia y se canalicen las consultas del personal de informática del Hospital.

El acceso al servicio será a través de un número telefónico único de la empresa adjudicataria donde se atiendan las peticiones tanto de servicio como de seguimiento de las incidencias e informes sobre las mismas.

El licitador incluirá un conjunto de servicios y utilidades colaterales que garanticen el correcto funcionamiento del servicio de mantenimiento y proporcionen la información periódica necesaria sobre las incidencias ocurridas. Para ello se entregará un informe mensual con detalle de las incidencias ocurridas, % espacio libre en la base de datos por tablespace, % espacio libre en los diferentes discos de sistemas y crecimiento estimado de la base de datos comparado con otros meses.

La prestación del servicio de mantenimiento será de 24 horas al día, 365 días al año, para todos los sistemas que componen la arquitectura objeto del expediente.

El licitador incluirá en su propuesta, a efectos de valoración, los certificados oficiales que posea para demostrar que dispone de personal formado y entrenado en el manejo de las tecnologías objeto de este contrato de los siguientes fabricantes: SAP, Microsoft Windows, Oracle y Veritas Netbackup.

El licitador dispondrá de personal técnico convenientemente entrenado en todos los sistemas objeto de este contrato y certificará su capacidad de acudir físicamente al Hospital en un tiempo inferior a una hora.

A continuación se describe la organización del servicio:

Primer nivel. La atención inicial de todas las llamadas por un técnico especialista del Grupo Técnico, garantizará una atención especializada desde el mismo instante en que el usuario contacta con el proveedor de servicios, tanto para realizar consultas técnicas o plantear dudas acerca del uso y manejo de los sistemas, como para comunicar un problema.

Segundo nivel. Así mismo, el proveedor de servicios contará con un grupo de Soporte Técnico disponible para resolver cualquier situación conflictiva que el primer nivel no pueda manejar adecuadamente. Este grupo actuará igualmente como soporte de segundo nivel para los especialistas del Grupo Técnico que se encargan de clasificar las llamadas y diagnosticar los problemas comunicados por los usuarios.

Tercer nivel. Dispondrá de la existencia de un tercer nivel de soporte técnico de carácter internacional que garantice la resolución de cualquier tipo de problema que pudiera surgir durante la vida útil de los equipos instalados.

4.1 Gestión de los Servicios Funcionales

La planificación, control y seguimiento formarán parte de la gestión de dichos servicios, en cada una de sus fases y actividades, mediante interlocución con los responsables del Hospital, manteniendo un seguimiento y monitorización de los recursos consumidos y del cumplimiento de los objetivos y plazos. Y deberán comprender, entre otros, los siguientes trabajos:

- Coordinación de todas las interacciones que se produzcan entre HUFA y el prestatario.
- Dar soporte y resolver incidencias o problemas producidos en las aplicaciones dentro del alcance funcional de los perfiles técnicos del servicio.
- Canalizar la recepción de peticiones/incidencias desde el responsable del sistema por parte de HUFA.
- Seguimiento, control y resolución de las incidencias hasta su cierre.
- Realizar modificaciones puntuales que permitan corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación sin alterar las especificaciones funcionales de la misma.
- Investigar, estudiar y proponer cambios en las aplicaciones para obtener mejoras tanto en el rendimiento, como en la implantación de los procesos de negocio cubiertos.
- Llevar a cabo la mejora y evolución de las aplicaciones existentes, incluyendo nuevas funcionalidades, adaptando las ya existentes y mejorando la calidad global de las mismas.
- Agilizar cualquier acción que competa a ambas partes.
- Documentar.

La prestación del servicio de mantenimiento funcional de la solución SAP será de 8 horas al día, 5 días laborables a la semana.

La organización de los recursos implicados en la presentación de los servicios objeto de este contrato, deberá detallarse en la oferta que los licitadores presenten: características del equipo de servicio, estructura del mismo, capacidad para la prestación de los servicios solicitados y roles asociados a cada puesto de la estructura.

4.4 Intervenciones fuera del horario normal

Cuando las actividades afecten al servicio (tanto por intervención programada como por incidencia reactiva), el Hospital decidirá el horario en el cual se realizará la intervención, para minimizar el impacto en los usuarios.

El adjudicatario garantizará mediante un sistema de guardias, la disponibilidad de especialistas listos para intervenir, en horario de 7 días x 24 horas, 365 días al año. En el caso de ser necesario, el técnico se desplazará a las instalaciones del Hospital.

6 EQUIPO DE TRABAJO

Con la contratación se pretende disponer de un elenco flexible de profesionales expertos en las tecnologías SAP y en la infraestructura que la soporta, con lo que HUFA se asegurará la disponibilidad de los técnicos adecuados y necesarios, en función de las actividades que sean necesarias llevar a cabo en cada momento para la ejecución de estas tareas.

Las ofertas que las empresas licitadoras presenten deberán incluir una relación de perfiles técnicos adecuados a las necesidades especificadas.

El panel de técnicos que los licitadores ofrezcan estará suficientemente cualificado en el entorno tecnológico de la solución SAP así como en el entorno donde se encuentra instalada la aplicación, debiendo contar con la suficiente y adecuada experiencia, y el conocimiento técnico necesario que permita garantizar el desarrollo de los servicios profesionales objeto de este pliego. Para ello, todos los perfiles dispondrán de las certificaciones oficiales de SAP para el diseño, implantación, operación y soporte de la plataforma SAP ERP y sus módulos.

Los licitadores deberán especificar para cada perfil, funciones y responsabilidades, conocimiento tecnológico, experiencia y certificaciones que lo demuestren.

Las modificaciones en los grupos de trabajo deberán hacerse de manera que no interrumpan el normal funcionamiento del servicio. Siempre que el cambio no sea debido a causas de fuerza mayor o a petición del HUFA, deberá proponerse con al menos 15 días de antelación.

El Responsable del Contrato podrá solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del Equipo, con un preaviso de un mes, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es el adjudicatario el que propone el cambio de una de las personas del Equipo Base, deberá solicitarlo con al menos quince días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretenda sustituir.
- Aceptación por el HUFA de los candidatos propuestos.

Los perfiles técnicos deberán ajustarse de acuerdo con la siguiente lista:

Categorías

- Gerente de Servicio
- Jefe de Proyecto
- Consultor Senior Funcional
- Analista/Consultor funcional
- Consultor Senior Tecnológico
- Analista programador
- Programador
- Consultor Tecnológico
- Técnico de Sistemas
- Técnico de Sistemas DBA

Requerimientos para cada perfil:

- **Categoría :** Gerente de Servicio
Perfil: Titulación universitaria superior en ámbitos de TI y una experiencia mínima de 10 años en la gestión de proyectos y de más de 5 años en servicios de outsourcing SAP.

Conocimientos específicos:

- Dirección de equipos humanos.
- Gestión de Calidad.
- Gestión de proyectos orientados al cumplimiento de objetivos.

- **Categoría :** Jefe de Proyecto
Perfil: Titulación universitaria en ámbitos de TI y una experiencia mínima de 6 años en la gestión de proyectos y de más de 5 años en servicios de outsourcing SAP.

Conocimientos específicos:

- Dirección de equipos humanos.
- Gestión de Calidad.
- Gestión de proyectos orientados al cumplimiento de objetivos

- **Categoría :** Consultor Senior Funcional
Perfil: Titulación universitaria y una experiencia mínima de más de 5 años en servicios de outsourcing SAP.

Conocimientos específicos:

- Tendrán conocimientos probados en las áreas financieras y logísticas, altos conocimientos técnicos en las soluciones SAP correspondientes. En concreto, certificación oficial de SAP para el diseño e implantación de la plataforma SAP ERP y sus módulos.
 - Experiencia demostrable en servicios de outsourcing sap
 - Alto grado de interlocución con los usuarios clave.
- **Categoría:** Analista/Consultor Funcional
Perfil: Titulación universitaria y una experiencia mínima de más de 3 años en servicios de outsourcing SAP.
SAP.

Conocimientos específicos:

- Conocimientos probados en las áreas financieras y logísticas y conocimientos técnicos en las soluciones SAP correspondientes. En concreto, certificación oficial de SAP para el diseño e implantación de la plataforma SAP ERP y sus módulos.
 - Experiencia demostrable en servicios de outsourcing SAP.
- **Categoría:** Consultor Senior Tecnológico
Perfil: Titulación universitaria media en ámbitos de TI y una experiencia de al menos 6 años en mantenimientos de soluciones SAP.

Conocimientos específicos:

- Aplicación de la metodología de desarrollo del ciclo de vida de los sistemas y de las herramientas asociadas.
 - Experiencia demostrable en tecnologías SAP.
 - Experiencia demostrable en servicios de outsourcing SAP.
 - Experiencia en administración SAP Basis en plataformas Windows/Oracle
 - Certificación oficial de SAP para la operación y soporte de la plataforma SAP ERP y sus módulos.
- **Categoría:** Analista programador
Perfil: Titulación universitaria en ámbitos de TI y una experiencia mínima de al menos 3 años con categoría de Analista en el entorno de desarrollo SAP.

Conocimientos específicos:

- Programación ABAP para el entorno SAP Netweaver.
- **Categoría:** Programador
Perfil: Formación profesional de grado superior en ámbitos de TI y una experiencia mínima de al menos 2 años en el entorno de desarrollo.

Conocimientos específicos:

- Programación ABAP para el entorno SAP o en los lenguajes de programación requeridos para el mantenimiento a realizar.
 - Gestión de herramientas y funcionalidades de auditoría y monitorización de procesos.
- **Categoría:** Consultor Tecnológico
Perfil: Titulación universitaria media en ámbitos de TI y una experiencia de al menos 3 años en mantenimientos de soluciones SAP.

Conocimientos específicos:

- Aplicación de la metodología de desarrollo del ciclo de vida de los sistemas y de las herramientas asociadas.
- Experiencia demostrable en tecnologías SAP.
- Experiencia demostrable en servicios de outsourcing SAP.
- Experiencia en administración SAP Basis en plataformas Windows/Oracle
- Certificación oficial de SAP para la operación y soporte de la plataforma SAP ERP y sus módulos.

- **Categoría:** Técnico de Sistemas

Perfil: Titulación en ámbitos de TI y al menos 6 años de experiencia como Técnico de Sistemas Senior en los siguientes entornos.

Conocimientos específicos:

- Sistemas operativos (Windows Server 2012). Experiencia en el ajuste de sus configuraciones y administración de los mismos.
- Certificación oficial en administración de Microsoft Windows Server 2012 o superior.
- Experiencia en sistemas de alta disponibilidad y en disaster recovery, específicamente con la Herramienta de Veritas.
- Confección de procedimientos y guías de recuperación.
- Experiencia con netbackup
- Gestión de almacenamiento.
- Experiencia demostrable en servicios de outsourcing

- **Categoría:** Técnico de Sistemas DBA

Perfil: Titulación universitaria media en ámbitos de TI y 3 años de experiencia como Técnico de Sistemas Senior o 5 acumulados entre Senior y Junior en los siguientes entornos.

Conocimientos específicos:

- Administración de Bases de Datos Oracle 12.1.0.2. Certificación oficial en administración de base de datos Oracle 12.1.0.2 o superior.
- Experiencia en optimización de sentencias SQL y ajustes de bases de datos Oracle.
- Conocimientos de b.b.d.d SQL Server.
- Realización de Backup y recovery de los diferentes entornos de Bases de Datos
- Experiencia demostrable en servicios de outsourcing.

Se presentarán copias de los certificados de las titulaciones universitarias así como las certificaciones de los proveedores técnicos.

7 CALIDAD DE SERVICIO

El licitador deberá describir en su propuesta el modelo para el aseguramiento de la Calidad y la forma en la que lo aplicará al servicio.

Los objetivos del aseguramiento de la calidad del servicio son:

- Identificación, supervisión y control de todas aquellas actividades, bien sean técnicas o de gestión, que son necesarias para garantizar que los servicios alcanzan la calidad requerida.

- Proporcionar evidencias de que las actividades de supervisión y control se han llevado a cabo.

El proceso de aseguramiento de la calidad utilizará como entrada todos los documentos disponibles para cada actividad de servicio, la información de la solicitud de servicio y el resto de información disponible en cada momento.

Se deben de generar al menos las siguientes salidas:

Documento	Responsable
Registro de verificaciones realizadas	Adjudicatario
Registro de desviaciones detectadas	Adjudicatario
Registro de acciones correctivas	Adjudicatario
Registro de problemas	Adjudicatario
Plan de acción consecuencia de los anteriores	Adjudicatario

5.1. Formación continuada

La reducción del tiempo medio de resolución de incidencias depende del conocimiento de la instalación, de la formación, del compromiso y del alineamiento del equipo del licitador con dicho objetivo; por tanto, el adjudicatario, al aceptar la oferta se compromete a formar adecuadamente al personal que preste el servicio. Se considera necesaria la implementación de una base de conocimiento accesible y auditable por el HUFA.

Asimismo el adjudicatario deberá formar al personal del HUFA: técnico y funcional en cualquier cambio a nivel funcional y técnico derivado del servicio. Ya sea debido a cualquiera de los mantenimientos (preventivo, correctivo, evolutivo y normativo) como de Soporte a usuario. Para ello se entregará al HUFA la documentación correspondiente del cambio implementado y se realizará la correspondiente formación.

5.2. Evolución y Mejores Prácticas

El proveedor, como parte de sus servicios deberá proporcionar el soporte y asesoramiento requerido para la definición de las políticas y mejores prácticas que aseguren las necesidades futuras del Hospital, tanto, en los aspectos de tecnología, aplicaciones, procedimientos y metodología.

8 ETAPAS DEL SERVICIO

Con el fin de garantizar la transición ordenada desde la situación actual al nuevo modelo se plantean las siguientes fases o etapas:

- Etapa de Planificación de la Transición
- Etapa de Transición
- Prestación normal del servicio
- Devolución del servicio
- Integración de nuevos proyectos de SI

Dichas etapas tienen como finalidad conseguir los siguientes objetivos:

- Supervisar y dar soporte a todo el proceso de cambio del nuevo servicio.
- Garantizar que los nuevos servicios cumplen los requisitos y estándares de calidad estipulados.
- Minimizar los riesgos intrínsecos asociados al cambio reduciendo el posible impacto sobre los servicios que ofrece el HUFA.
- Mejorar la satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados.
- Comunicar el cambio a todos los agentes implicados.

Hitos más relevantes:

- Planificación de la Transición: Este periodo se inicia el primer día de ejecución del contrato y finaliza transcurridos 2 meses, desde la fecha de comienzo.
- Disponibilidad de la sede una vez transcurridas las tres primeras semanas, máximo, de ejecución del contrato, para ser visitada e inspeccionada por el HUFA..
- El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 2 meses, a contar desde el inicio del contrato, para efectuar la actualización y puesta al día del inventario de activos tecnológicos a los que prestará soporte.
- Prestación del servicio: Este periodo se inicia una vez transcurridos dos meses desde el comienzo del contrato. En ese momento el adjudicatario deberá tener la sede que va a destinar a la prestación del servicio completamente dotada y equipada y operativa. Este periodo comprende desde la finalización de la etapa de planificación y transición hasta la finalización del contrato, incluyendo la Etapa de Devolución del Servicio.
- Durante el periodo final de vigencia del contrato, o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, el HUFA podrá establecer un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida, comprometiéndose el/los adjudicatario/s a colaborar, en su caso, con el nuevo adjudicatario en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio. Iniciado, en su caso, el expediente para la tramitación de la prórroga de los contratos, si no hubiese acuerdo entre las partes, el adjudicatario estará obligado, por razones de interés público, a seguir prestando el servicio durante el plazo que se establezca para la transición al nuevo contrato y en las mismas condiciones, así como a colaborar y aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de todas aquellas actividades encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

8.1 Etapa de planificación de la transición

La etapa de planificación será previa al inicio de cualquier fase de transferencia o transición del servicio. El propósito de esta fase es:

- Definir un calendario de trabajo que involucre a todas las áreas afectadas para planificar la transferencia del servicio, marcando fechas de inicio, duración e hitos a cubrir en cada fase y así asegurar la completa transferencia del conocimiento a los grupos implicados.

- Creación de un equipo de trabajo que incluya a los interlocutores involucrados en la transición del servicio, así como el HUFA. El objetivo de este grupo de trabajo es el de realizar un seguimiento de las tareas a llevar a cabo en la fase de transición, así como detectar posibles riesgos y mitigarlos.
- El HUFA tendrá capacidad para modificar las fechas, duración y contenidos de cada una de las fases.
- Durante esta etapa el HUFA junto con el adjudicatario se identificarán todos los elementos funcionales y físicos vinculados a la prestación del servicio, incluyendo un estudio de riesgos asociados a la entrega del servicio que deberá acompañarse con un plan de contingencia y minimización del impacto de la toma de servicio por parte del nuevo prestatario del servicio.
- Realizar todas las pruebas necesarias para asegurar la adecuación del nuevo servicio a los requisitos predefinidos.
- Definición de las tareas y plan de trabajo que se abordará en la fase de Transición del proyecto, incluyendo este:
 - o Creación del equipo de trabajo
 - o Roles y responsabilidades de cada miembro del equipo de trabajo que integra la transición
 - o Transferencia de conocimiento de procesos.
 - o Herramientas necesarias para la prestación del servicio así como las herramientas de control, seguimiento y cumplimiento de los hitos de la fase de transición.

Esta etapa tendrá una duración de 1 semana desde la fecha de adjudicación del contrato. El adjudicatario deberá entregar al HUFA en esta etapa:

- Un documento con el detalle de la Infraestructura necesaria para la prestación del servicio.
- Plan del proyecto de transición: un documento con el detalle de las diferentes etapas y entregables de las fases de Transición para abordar la futura prestación del Servicio por parte del adjudicatario. Deberá detallar los hitos para cada uno de los equipos afectados en la transición, comunicar problemas, riesgos y otras desviaciones. Se reconocerá en este documento la Transferencia del Servicio así como la Transferencia de la responsabilidad.
 - o La Transferencia del Servicio es el periodo establecido para la entrega del servicio entre los dos Proveedores, saliente y entrante, y para la transferencia del conocimiento, entrega y recopilación de la documentación y en general toda la información que sea necesaria para asumir la responsabilidad del Servicio por parte del proveedor entrante.
 - o La Transferencia de la Responsabilidad es el momento en el que el adjudicatario asume la responsabilidad de la prestación del Servicio

de manera independiente. Es el momento en el que el Proveedor saliente dejaría de prestar el servicio.

- En ambos casos deberá detallarse los Riesgos de la transición y acciones asociadas para mitigar el impacto en la provisión del Servicio.
- Documento que detalle las actividades a realizar en la etapa de Transición detallando, formación específica para asumir el servicio, documentación existente asociada a la prestación del servicio actual, así como cualquier información existente que pueda contribuir a garantizar una transición sin impacto para el servicio.
- Documento con el detalle de la puesta en marcha del Servicio, en el que se detallará las tareas, con fechas, plazos de finalización, responsables por cada uno de los hitos y entregables de la transferencia para asumir el control de servicio. Además de todo lo anterior deberá incluir la verificación de los hitos, acceso y disponibilidad de la documentación por todos los miembros integrantes del Servicio.

Durante la fase de Planificación el HUFA trabajará en estrecha relación con ambos proveedores, entrante y saliente, con el fin de dar consistencia y conformidad a lo descrito más arriba.

Una vez se acuerde las fechas de Transición y Arranque del Servicio serán definitivas. Cualquier cambio deberá ser acordado, estudiado y nuevamente planificado entre las partes para evitar riesgos.

8.2 Etapa de transición del servicio

El objetivo de esta fase es asegurar que se describa, se detalle y se ejecuten todas las acciones necesarias para garantizar el éxito de la Transferencia y Puesta en marcha del Servicio por parte del adjudicatario sin merma de calidad respecto de la situación de partida y evitando cualquier posible riesgo, que suponga un impacto en la integridad, disponibilidad y accesibilidad en la infraestructura del HUFA.

La etapa de Transición tendrá una duración máxima de dos meses desde el comienzo del contrato. Durante el tiempo que dure la fase de Transición, el servicio lo seguirá prestando el Proveedor saliente.

La definición, planificación y ejecución de la Transición del Servicio correrá a cargo del adjudicatario. La fase de definición y despliegue de la Transición será supervisado por el HUFA.

Una vez completada la fase de Transición y realizadas satisfactoriamente todas las tareas definidas durante la misma, será responsabilidad exclusiva del adjudicatario la Prestación del Servicio conforme a los objetivos de nivel de servicio solicitados. El adjudicatario deberá describir con el detalle suficiente en su oferta cómo abordará, las actividades de la fase de Transición que se relacionan a continuación al menos, y cuantas estime necesarias para mejor cumplimiento de ésta Fase, como mínimos las siguientes:

- Elaboración y entrega del Plan de Calidad del Servicio y Plan de Mejora Continua.
- Identificar y detallar los riesgos detectados, proponiendo con suficiente detalle, acciones o contramedidas que puedan mitigarlos.
- Elaboración del marco de relación, y del plan detallado de trabajo y del proceso de transferencia de responsabilidad en los servicios del catálogo entre el Proveedor saliente y el entrante, en el que se deberá detallar qué servicios se transfieren, y cómo y cuándo se transfieren.
- Detalle de la incorporación de los recursos necesarios, tanto en la etapa de Transición como en la de entrega del Servicio.
- Documentar los procesos, procedimientos y tareas operacionales del Servicio.
- Identificar y detallar la relación de los recursos entre las diferentes áreas o departamentos que componen el Servicio.
- Plan de contingencia para la puesta en marcha del Servicio.
- Modelo y plan de implantación de estrategias viables de reducción de costes en el servicio objeto del Pliego de modo que se promueva la eficiencia en el uso de los recursos dedicados a la atención y soporte.
- Identificar y detallar la relación y dependencia entre infraestructura y actividad necesaria para abordar el Servicio: Implantación, parametrización y adaptación de la Herramienta de Gestión del Servicio y de la herramienta de monitorización del Servicio.
- Identificación de cualquier otro condicionante necesario para la ejecución de los procesos de transferencia del conocimiento y de la transferencia de la responsabilidad que no se hayan mencionado anteriormente.

Antes de comenzar la fase de Servicio se deberá garantizar la ejecución exitosa de las tareas definidas en la etapa de Transición, en particular:

- Transferencia de todo el conocimiento al adjudicatario.
- Desarrollo y ejecución de todas las actividades relacionadas con la Transición y puesta en marcha del Servicio.
- Garantizar el funcionamiento del plan de contingencia de la puesta en marcha del Servicio.
- Asegurar que están descritas las tareas de "última hora" como son la transferencia de actividad "en vuelo" o actividad "naciente" en el momento de recibir el servicio por parte del adjudicatario.

El HUFA decidirá si considera que la Etapa de Transición ha sido superada con éxito como para poder dar comienzo la Etapa de Servicio. El cumplimiento de los hitos de la etapa de Transición deberá quedar formalmente documentado y aceptado tanto por parte del Proveedor entrante como por parte del HUFA. En el momento en el que el adjudicatario adquiriera la responsabilidad del Servicio por decisión del Responsable del Contrato, se entrará en la fase de Etapa del Servicio.

8.3. Etapa normal del servicio

Durante la fase de prestación del servicio regular se aplicarán las condiciones generales definidas en el presente Pliego y será exigible el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio que se hayan establecido en el contrato.

8.4. Etapa de devolución del servicio

La devolución del servicio tendrá lugar por cualquiera de las siguientes causas:

- Resolución del Contrato por finalización del periodo contractual acordado.
- Resolución del Contrato de forma anticipada por cualquiera de las razones contenidas en el presente Pliego.

En todos los casos de resolución del contrato, se garantizará la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio por parte del proveedor hacia el Hospital, o hacia el proveedor que el Hospital designe, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

El compromiso de finalización del servicio del proveedor al Hospital incluye:

- El proveedor deberá hacer entrega al Hospital de una versión actualizada de toda la documentación e información manejada para la prestación del servicio antes de la resolución del contrato.

En caso de cese o resolución de Contrato, el proveedor estará obligado a entregar el control de los servicios objeto del contrato, simultaneándose dichos trabajos con los de prestación del servicio regular, sin coste adicional.

8.5. Etapa de Integración de nuevos proyectos de SI

El proveedor ha de aceptar la posible modificación del mantenimiento de los sistemas, objeto del contrato, como consecuencia de la evolución y crecimiento natural.

9 INDICADORES DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

La empresa adjudicataria tiene que cumplir los siguientes indicadores de acuerdo de nivel de servicio:

Disponibilidad del "Sistema SAP":

Indicador	Tiempo de parada	Nº de paradas permitidas	Periodicidad
Aplicación en horario de criticidad de 8:00 h a 15:00 h de lunes a viernes	Menos de 60 minutos	5	Anual
	Mayor de 60 minutos	1	Anual
Aplicación en horario no crítico de 15:00 h a 8:00 h de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos	Menos de 120 minutos	10	Anual
	Mayor de 120 minutos	5	Anual

Backup y Recovery de todos los Sistemas de Información contenidos en el Presente Pliego:

Indicador	Descripción del indicador	Nivel permitido
Auditoría de backup	Tiempo para solucionar un backup fallido	Menos de 2 días
	Número de simulaciones de restore realizadas con éxito	1 anual

Gestión de Incidencias de todos los Sistemas de Información contenidos en el Presente Pliego:

Se contemplan 3 tipos de prioridades:

- **Prioridad Crítica:** todas aquellas peticiones que impidan el trabajo a más del 50% de usuarios y además todas aquellas peticiones que impidan la realización de determinados procesos críticos para el negocio, por ejemplo la gestión de almacenes, el cierre financiero, la facturación. Requieren una actuación inmediata y continuada hasta su resolución.
- **Prioridad Alta:** todas aquellas peticiones que impidan el trabajo a no más de 10% usuarios y que no impiden el normal funcionamiento del sistema que sustenta el proceso de negocio.
- **Prioridad Normal:** el resto de las peticiones no englobados en las anteriores.

Indicador	Tiempo de Resolución	Número de Incidencias permitidas anuales
Resolución de Incidencias de Prioridad Crítica	Más de 3 horas	6
Resolución de Incidencias de Prioridad Alta	Más de 8 horas	10
Resolución de Incidencias de Prioridad Normal	Más de 6 días	10

9.1. Gestión y Control del Servicio

Mensualmente se entregará un informe de seguimiento con las salidas definidas en el apartado 8 de Calidad del Servicio.

El incumplimiento de los Niveles de Servicio conllevará la aplicación de las correspondientes penalizaciones. El incumplimiento reiterado y grave de los niveles de calidad del servicio acordados con el adjudicatario se considerará incumplimiento grave contractual y podrá comportar la resolución del contrato por parte del HUFA.

El periodo de medición de los parámetros de calidad de servicio será mensual. Las penalizaciones correspondientes por incumplimiento, si las hubiere, serán detalladas en las siguientes tablas:

Disponibilidad de los Sistemas de Información:

Indicador	Tiempo de parada	Porcentaje de penalización sobre la factura anual
Aplicación en horario de criticidad de 8:00 h a 15:00 h de lunes a viernes	Mayor de 60 minutos y supere las 5 paradas anuales	2%
Aplicación en horario no crítico de 15:00 h a 8:00 h de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos	Mayor de 120 minutos y supere las 5 paradas anuales	0,5%

Backup y Recovery:

Indicador	Descripción del indicador	Porcentaje de penalización sobre la factura anual
Auditoría de backup	Tiempo para solucionar un backup fallido: Mas de 2 días	1%
	Número de simulaciones de Restore realizadas con éxito: 1 anual	1%

Gestión de Incidencias:

Indicador	Porcentaje de penalización sobre la factura anual
Resolución de Incidencias de Prioridad Crítica: Más de 3 horas y supere las 6 incidencias anuales	2%
Resolución de Incidencias de Prioridad Alta: Más de 8 horas y supere las 10 incidencias anuales	1%
Resolución de Incidencias de Prioridad Normal: Más de 6 días y supere las 10 incidencias anuales	0,5%

10 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Hospital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

El contratista renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Hospital.

11 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El CONTRATISTA y sus profesionales adoptarán las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de la información y queden obligados a cumplir en todo momento las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley

Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, que se fijan para el encargado de tratamiento de los datos de carácter personal de ficheros de titularidad del HUFA.

Para la gestión adecuada del contrato, el CONTRATISTA puede precisar la creación de ficheros, acceder a datos o incluso a ficheros ya existentes relacionados con el servicio, que contienen datos protegidos por la Ley y cuya custodia corresponde al HUFA.

El CONTRATISTA se compromete a tratar dichos datos observando los principios exigibles por la legislación existente en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad y seguridad de los datos, como son la autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, y confidencialidad de los mismos; así como, observar las instrucciones que a tal efecto reciba del HUFA.

El CONTRATISTA se compromete a observar el secreto profesional respecto de los datos objeto de tratamiento que haya conocido como consecuencia de la realización del objeto del contrato, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del objeto del presente contrato no comunicando, revelando o cediendo datos a ningún tercero para cualquier uso no previsto en el presente pliego, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por el HUFA. Esta obligación subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con el responsable de los mismos.

El CONTRATISTA no hará uso de la información que se suministra en relación con la licitación de este contrato para otros fines distintos de su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar su contenido o copia de la misma a terceros.

El CONTRATISTA se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de las normas de protección de datos de carácter personal se emanan (LOPD y disposiciones desarrolladoras de la misma). A tal fin realizará las acciones que sean necesarias.

En caso de incumplimiento de estos deberes, además de las sanciones administrativas que pudiesen derivarse para el CONTRATISTA, el HUFA se reserva el ejercicio de las acciones legales que estime oportunas.

12 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El CONTRATISTA que realice tratamiento, gestión o comunicación de información del HUFA, dará cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información del HUFA, que le será comunicada y a las directrices de seguridad recogidas en el punto 10 de la política y que están basados en la norma ISO/IEC 27001 y en el Esquema Nacional de Seguridad, especialmente aquellas referidas a la gestión de comunicaciones y operaciones, control de accesos, gestión de incidentes y de continuidad de negocio.

Si el adjudicatario, hubiera subcontratado parte del servicio, el personal subcontratado que preste sus servicios en las instalaciones del HUFA, dará cumplimiento a las

directrices en materia de seguridad de la información en observancia a lo dispuesto en la Política de Seguridad de la Información del HUFA. Se entregará al CONTRATISTA una copia de las Normas de Uso en los Sistemas de Información, que deberán de comunicar a sus empleados para su conocimiento.

13 CLAUSULA DE TRANSFERENCIA TECNOLOGICA

El CONTRATISTA, deberá realizar también todas las labores necesarias para la Transferencia tecnológica y del conocimiento, de todos los sistemas, todo ello bajo la supervisión y aceptación del HUFA.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la recepción del conocimiento del actual contratista de los sistemas heredados para poder dar ellos el servicio de atención y soporte a usuarios, mantenimiento y administración de sistemas, seguridad y comunicaciones, según se especifica en la cláusula correspondiente.

- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al próximo contratista que se encargue del Soporte, Mantenimiento y Administración del Sistema, Seguridad y Comunicaciones de los sistemas objeto del presente pliego.

- El CONTRATISTA del presente pliego dedicará el último mes del contrato los recursos necesarios para realizar la transferencia de conocimiento al nuevo contratista que se encargue del soporte, mantenimiento, administración y explotación de los sistemas.

- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al personal técnico del HUFA.

- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por HUFA o un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.

- En el caso de la transferencia al HUFA se realizarán otras acciones de formación y tutorización del equipo del HUFA desde el principio y a lo largo de todo el proyecto, quedando a decisión del HUFA el proporcionar personas que participen en el proyecto dentro del equipo del adjudicatario.

- Ejecutar las acciones definidas con la aprobación del equipo de dirección del proyecto de HUFA, y auditadas por HUFA, o quien HUFA determine.

14 CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Los licitadores deberán aceptar explícitamente en su propuesta, la totalidad de las cláusulas aquí recogidas. Además deberán describir las peculiaridades de cada propuesta para que pueda ser valorada.

Las ofertas serán presentadas tanto en formato tradicional en papel, como en formato electrónico.

La oferta técnica deberá recoger los apartados del siguiente modelo propuesto. En base al contenido requerido, no se estima necesaria una extensión superior a 50 páginas.

0.ÍNDICE

1. ACEPTACIÓN CONDICIONES DEL PLIEGO

2. RESUMEN EJECUTIVO

Resumen del contenido de la propuesta, resaltando lo que el licitador considere más importante.

El licitador deberá presentar como requisito imprescindible la acreditación de la empresa como SAP Service Partner.

3. MODELO DE SERVICIO

Incluyendo dos apartados:

3.1 Modelo global

Descripción de la organización del equipo humano, distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, dedicación al proyecto, flujos de comunicación, mecanismos de control, etc. Detalle de los perfiles individuales.

Descripción de la experiencia en SAP, en el campo de los Sistemas de Información. Enumerar y detallar los sitios donde se ha implantado o prestado el servicio.

3.2 Planteamiento específico

Planteamiento de los servicios a prestar: descripción funcional, operativa y de relación, de acuerdo con los requisitos.

4. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO HUMANO

Detalle del equipo humano, con las acreditaciones de cualificación y experiencia requeridas en el apartado 6 de este Pliego.

Como requisito imprescindible el equipo humano deberá presentar las siguientes certificaciones:

- Certificación oficial en administración de base de datos Oracle 12.1.0.2 o superior.
- Certificación oficial en administración de Microsoft Windows Server 2012 o superior.
- Certificación oficial de SAP para el diseño, implantación, operación y soporte de la plataforma SAP ERP y sus módulos

5. PROPUESTA METODOLÓGICA Y DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Descripción de la metodología global, los diferentes servicios, así como el plan general de aseguramiento de la calidad y de continuidad del servicio.

6. RESERVA DE HORAS

- Coste por hora de contratación adicional para el mantenimiento evolutivo funcional del punto 3.6.

7. SERVICIOS ADICIONALES

- Número de horas anuales adicionales para el mantenimiento evolutivo funcional. Se valorará según el número de horas anuales adicionales ofertadas.

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

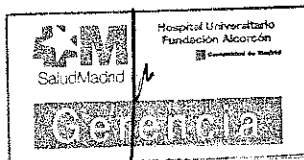
Detalle de las medidas concretas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

POR EL ADJUDICATARIO:
FECHA Y FIRMA

POR EL HOSPITAL,
FECHA Y FIRMA
28 de febrero de 2018

Fdo.

Fdo. Dr. Modoaldo Garrido Martín
Director Gerente



Fdo. Juan Carlos Alonso Punter
Director Econ. Fin. y SS.GG.

