

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE RECONOCIMIENTO DE VOZ DEL HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS. P.A.S. 2020-4-108

1. Objetivos del Mantenimiento y Soporte

Los objetivos del servicio de mantenimiento son los siguientes:

- Garantizar la disponibilidad del sistema en un porcentaje de operatividad superior al 95% del sistema de 600 licencias de reconocimiento de voz, propiedad del Hospital.
- Conseguir el mejor aprovechamiento funcional de las aplicaciones.
- Establecer procedimientos operativos que aseguren la fluidez en las comunicaciones entre las partes.
- Mantener una base de datos de incidencias e historial del sistema.
- Definir indicadores de calidad operativa de la aplicación acordados entre el adjudicatario y el Servicio de Informática del Hospital.
- Establecer planes de mejora permanente y aseguramiento de la calidad

2. Condiciones de Mantenimiento y Obligaciones

La ejecución del presente contrato conllevará, durante la fase de ejecución del presente contrato, los servicios de mantenimiento y soporte de la solución implantada y puesta en servicio en toda su extensión. A los efectos de una mejor comprensión se consideran los siguientes tipos de mantenimiento a realizar durante la ejecución del contrato:

- Preventivo: Es aquel que incluye las revisiones periódicas, verificaciones calibraciones y ajustes que aseguran que la solución se mantienen dentro de sus especificaciones operativas, y previenen la aparición de fallos. En cada revisión se realizarán los ajustes, modificaciones y sustituciones que se estime necesarios para un correcto funcionamiento del sistema.



- **Correctivo:** Es aquel que incluye aquellos cambios precisos para corregir los errores del producto software y que tienen como finalidad restablecer los parámetros originales de funcionamiento.
- **Evolutivo:** Es aquel que incluye mejoras y nuevas funcionalidades, lo que supondrá una actualización a las nuevas versiones e instalación de parches, previamente verificado su funcionamiento en la plataforma del Hospital.
Se mantendrá una lista de peticiones pendientes, con las propuestas demandadas por el Hospital.

3. Obligaciones generales derivadas del contrato de mantenimiento

a) Del adjudicatario:

Deberá iniciar la corrección de errores en el plazo máximo de 24 horas tras la recepción de notificación por escrito del error con toda la información necesaria. Esto incluye todas las medidas adecuadas para analizar y eliminar el error, y si no está en condiciones de ser corregida dentro de un plazo razonable, el adjudicatario buscará una solución alternativa.

El adjudicatario deberá suministrar, sin cargo adicional, las últimas actualizaciones o mejoras siempre que esté garantizada la compatibilidad con el Hospital, prestando soporte a la misma, así como a la mejora inmediatamente anterior durante el período de seis (6) meses tras el lanzamiento de la mejora vigente en ese momento.

El adjudicatario formará adecuadamente al personal del Hospital en el uso de SM o Software de Ejecución y el equipo en el que esté cargado o funcionando SM o Software de Ejecución.

El adjudicatario procederá a la actualización de la última versión de SM o Software de Ejecución cuando sea aplicable y necesario; y el Hospital será responsable de garantizar que se está usando la versión concretamente especificada para el software del sistema (como software operativo, firmware o servicios auxiliares).

Deberá correr a cargo del adjudicatario las tareas de soporte de cualquier software perteneciente a otras compañías incluidos problemas en la Aplicación Designada.



b) Referidas al Servicio de Mantenimiento

El adjudicatario tendrá que corregir todos los errores que el Hospital notifique por escrito durante la vigencia del presente contrato, siempre y cuando el Hospital utilice SpeechMagic (en adelante: SM), o *Software de Ejecución* con arreglo al contrato.

El adjudicatario podrá elegir, o bien corregir los errores, ya sea a través de la programación de corrección de los mismos, o instalar una nueva versión libre de errores. Según el tipo de error, esto se realizará (a elección del adjudicatario) mediante

el envío de un parche por acceso remoto o mediante el desplazamiento de un empleado in situ. En caso de cambio de versión del Software, se considerará en el futuro que las nuevas versiones constituyen el SM o *Software de Ejecución*.

c) Servicio de asistencia telefónica al usuario

El adjudicatario tendrá que ofrecer la oportunidad de consultar las incidencias por teléfono a través de una línea de asistencia telefónica de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 (festivos no incluidos), o bien a través de correo electrónico, en la forma o protocolo que se acuerde con el Servicio de Informática del Hospital.

d) Servicio de actualización / mejora

Cualquier actualización y mejora de SM o *Software de Ejecución* aplicable, se suministrará al Hospital durante la vigencia del presente contrato. Si una actualización o mejora está disponible, el adjudicatario suministrará una versión de la actualización o mejora al Hospital para usarla en el terminal en el que el usuario del Hospital utilizaba la versión anterior. Una vez suministrada dicha actualización o mejora sustituirá a la versión anterior respecto de los derechos de uso.

El período de garantía del contrato no se verá afectado por el suministro de una actualización o mejora.

Durante la ejecución del mantenimiento general, el adjudicatario deberá distribuir actualizaciones o mejoras a través de un soporte informático o mantenimiento remoto sin costes.



e) Servicio de mantenimiento remoto

Adoptándose las medidas de seguridad necesarias, y con la preceptiva autorización del Hospital, y dentro del marco establecido, el equipo de soporte técnico del adjudicatario podrá acceder al sistema para: diagnóstico remoto, corrección de errores, mediante las soluciones de acceso remoto que ponga a disposición la empresa adjudicataria al Hospital.

f) Obligaciones del Hospital

- a) El Hospital supervisará, controlará y gestionará SM, ejecutará los procedimientos de copia de seguridad que previamente se hayan acordado con la empresa adjudicataria y esta pondrá a disposición del Hospital una copia de seguridad actualizada de todos los programas y datos para proteger la información en caso de errores o fallos de SM o del equipo en el que esté cargado o funcionando SM, así como para proteger los datos de daños durante la ejecución de los Servicios de soporte y mantenimiento.
- b) Notificará al adjudicatario los errores y otros defectos por escrito sin dilación cuando identifique dichos errores o defectos, y facilitará la información que permita su reproducción, facilitando todos los datos necesarios para analizar los mismos. Esto incluye informes de errores, una descripción de la situación en la que se produce el error y, si procede, ficheros de registro. También asistirá al adjudicatario en la eliminación del error, por ejemplo designando a personal del hospital para que preste dicha asistencia.
- c) Notificará por escrito al adjudicatario cualquier cambio de ubicación, alteración y otros cambios sin dilación tras realizar dichos cambios.

El hospital dará el acceso del personal del adjudicatario al equipo y las instalaciones, siguiendo las políticas de seguridad que en cada momento existan en el Hospital, incluido el acceso de administrador a los servidores para SM.



4. Exclusiones.

Quedan explícitamente excluidos de este Contrato las tareas de soporte relacionadas con:

- Problemas derivados de la Red de los propios hospitales o de las dependencias del mismo.
- Problemas relacionados con Virus informáticos.

No obstante, el adjudicatario deberá garantizar y justificar la disponibilidad de recursos para garantizar los niveles de servicio comprometidos en el presente Contrato, por lo que si fuera necesario, tendrá que suministrar los micrófonos para SpeechMagic indispensables para la continuidad y mantenimiento de dicho servicio.

5. Tiempos de Respuesta

- La empresa adjudicataria realizará el soporte de segundo y tercer nivel de las incidencias técnicas que se produzcan. Este soporte consistirá en tener habilitado un servicio de atención telefónica que dará registro y solución a las incidencias comunicadas por el Hospital.
- Se contará con acceso a este servicio los días laborables, de lunes a viernes, en horario de 9:00h. a 17:00h. El tiempo máximo de respuesta quedará establecido en 1 hora desde el momento de la notificación de la incidencia. El tiempo máximo de diagnóstico y resolución (definición de la naturaleza, origen/causa de la incidencia y resolución o indicación de las medidas a adoptar) será de 6 horas laborables desde la notificación de la recepción de la incidencia.
- Si se reporta una incidencia debido a un error de la aplicación que reproduce un problema que impide la explotación correcta de la aplicación y no admite una solución temporal razonable, se procederá a aplicar una solución de emergencia. Dicha solución de emergencia implicará que una vez localizado el error se procederá a su pronta reparación y al envío al Hospital de una versión



de la aplicación para su instalación. El tiempo máximo de envío de esta versión de urgencia será de 24 horas laborables si el error es crítico (no es posible trabajar con la aplicación), 48 horas laborables si el error es muy grave (gran degradación en el uso del sistema) y una semana natural en el resto de los casos. Además, el servicio técnico tomará las acciones que sean necesarias para restaurar la integridad de los datos gestionados por la aplicación, en caso de que ésta se hubiera visto comprometida.

- La empresa adjudicataria registrará todas las incidencias y dará contestación telefónicamente o por mail al Servicio de Informática del Hospital, con la consiguiente solución, enviando mensualmente por correo un informe que detallará las consultas abiertas en el mes, las consultas cerradas con una descripción de su solución y las consultas que se encuentran pendientes, así como los parámetros de calidad del servicio.

6. Compromiso de cumplimiento de la Ley 42/2010

La empresa adjudicataria con la formalización asume el compromiso expreso de cumplimiento de las prohibiciones establecidas en la “Ley 42/2010, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco”, del personal encargado de realizar los trabajos objeto del presente contrato, siempre referido al interior del Hospital y a su perímetro de prohibición.

En Madrid, a 13 de abril de 2020
Fdo.: Francisco Emilio del Moral Serrano

Jefe del Servicio de Informática
Hospital Clínico San Carlos de Madrid

