Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO CLÍNICO DE PERSONAS QUE VIVEN CON VIH (PVCV) POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE URGENCIA

No sujeto a regulación armonizada

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA PARA LA GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN SALUD EN SEVILLA (FISEVI)

Expediente: 08/2017

Título: Contrato de servicios de desarrollo de una aplicación informática para el registro y seguimiento clínico de Personas que Viven Con VIH (PVCV)

Código CPV: 72212180-4 Servicios de desarrollo de software médico

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

ÍNDICE

1. OBJETO. 3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3
2.1 Introducción 3
2.2 Objetivos 4
2.3 Alcance de la contratación 7
2.5 Requisitos Técnicos 9
2.6. Metodología 10
3. CONDICIONES GENERALES 10
3.1 Normalización 10
3.2 Propiedad Intelectual y derechos de explotación del Resultado de los Trabajos 11
4. GARANTIA DEL SERVICIO 11
5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 12
6. GESTIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN 12
7. LUGAR DE EJECUCIÓN 16
8. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES 16

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

1. OBJETO.

El objeto del presente pliego es definir y establecer las características mínimas que ha de cumplir el **servicio para el desarrollo de una aplicación informática para el registro y seguimiento clínico de personas que viven con VIH (PVCV)** del Proyecto titulado "**Sistema de Información Clínica de Andalucía para personas que viven con el VIH (SICAPV+)**" .

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario quedará obligado a gestionar y ejecutar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estimen precisos.

2.1 Introducción

La Sociedad Andaluza de Enfermedades Infecciosas (SAEI) desde antes del desarrollo de las historias de salud digitales institucionales, ha realizado varios intentos para conseguir una estandarización de los datos clínico-epidemiológicos de las PVCV en Andalucía, En 1992, a falta de un desarrollo único de historia digital (Iniciativa VIHPO), la SAEI implantó un proyecto para la evaluación clínico-epidemiológica secuencial de la epidemia, mediante análisis de cohortes transversales, inicialmente semestrales y posteriormente anuales (Estudios de Prevalencia). Cada PVCV era codificada anónimamente, recogiéndose variables epidemiológicas, sociodemográficas, clínicas, inmunovirológicas y terapéuticas, de tratamientos. Estos estudios han permitido a la SAEI evaluar los cambios de la epidemia en nuestra comunidad a lo largo de 25 años. A partir del 2013, Andalucía se añadió al resto de comunidades autónomas en la creación del "registro" de nuevos casos de infección por el VIH, (Programa SIVIHDA), como herramienta de vigilancia epidemiológica, adscrita a la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica de la Consejería de Salud. Las variables incluidas en SIVIHDA son similares, aunque no tan específicas, a la de los Estudios de Prevalencia de SAEI.

Todos los hospitales públicos andaluces son "hospitales sin papel" con aplicaciones de historias clínicas electrónicas. Incluye también a las agencias hospitalarias (Costa del Sol, Marbella; Poniente, El Ejido; Alto Guadalquivir, Andújar; Montilla, Montilla), aunque por el momento se mantienen diferentes aplicaciones que no permiten ser compartidas. La tendencia es a que todo el sistema público use DIRAYA como única Historia de Salud electrónica. DIRAYA / Estación Clínica no tiene ni programado el desarrollo de módulos para gestionar la información específica respecto a las PVCV. Tampoco dispone de niveles de acceso por la existencia de datos sensibles".

La necesidad de evaluar y gestionar la situación de la epidemia del VIH/SIDA, manteniendo cierto grado de confidencialidad, junto con la progresiva investigación clínica, llevaron a algunos hospitales andaluces a decantarse por aplicaciones

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

específicas para el seguimiento de las PVCV, mayormente ACyH (H. Virgen del Rocío y H. Valme, Sevilla; Hospital Infanta Elena de Huelva, Hospital de Jerez, Hospital Puerto Real de Cádiz, Hospital Regional de Málaga.), a usarla temporalmente (H. Torrecárdenas y Poniente de Almería, H. Virgen Macarena de Sevilla) o a crear sus propios sistemas de registros (H. Clínico de Málaga, H. Reina Sofía de Córdoba). El resto usa el sistema de historia digital, ya sea Estación Clínica o Diraya, con las limitaciones en gestión de casos antes apuntada. Esta situación es la que nos lleva a buscar una fórmula o sistema para estandarizar los datos y seguimiento de los pacientes infectados por los VIH atendidos en los hospitales de nuestra comunidad.

El sistema SICAPV+ es una solución tecnológica de soporte a la gestión y el seguimiento de PVCV en Andalucía de manera integrada con la práctica clínica habitual. Por un lado, este sistema permitirá a los profesionales sanitarios acceder a una historia clínica personalizada para PVCV con posibilidad de registrar, mantener y recuperar toda la información clínica relacionada con la infección por el VIH. Además, este sistema también deberá facilitar mecanismos que mejoren su control y seguimiento para las distintas visitas que realicen a los centros sanitarios andaluces.

Por otro lado, este sistema también incluirá mecanismos que proporcionen soporte a la toma de decisiones, incorporando cálculos de scores, alertas y recordatorios sobre los principales aspectos a tener en cuenta durante la atención de las PVCV. De forma adicional, SICAPV+ utilizará métodos que faciliten la gestión de la información clínica de las PVCV de forma gráfica y visual, mejorando de este modo, tanto la labor asistencial rutinaria del profesional sanitario, como la de exponer la información clínica individual más relevante a las PVCV.

Igualmente, el sistema deberá proporcionar la capacidad de recuperar la información almacenada en formatos estandarizados previamente definidos, mediante la generación de consultas sobre diversas variables, permitiendo así la generación de estudios de cohortes de PVCV y la incorporación mecanismos para la explotación y análisis de esta información.

2.2 Objetivos

El objetivo general es desarrollar una aplicación informática andaluza, departamental, interoperable con la historia digital de salud de Andalucía, que permita el seguimiento clínico, común al sistema sanitario público, de las "Personas que Viven Con VIH" (PVCV), así como la gestión, análisis e investigaciones sociodemográficas y clínico-terapéuticas, tanto a nivel local, como asociadas a cohortes nacionales y europeas similares, mediante el uso de información normalizada.

Para poder cumplir con el objetivo principal del proyecto, el sistema SICAPV+ se compondrá de los siguientes módulos:

- **Módulo Historia Clínica de infección por el VIH**: este módulo será el encargado de proporcionar a los profesionales sanitarios la capacidad de registrar la

información clínica de interés para personas con infección por el VIH. Para ello se definirán los requisitos de recogida de información en base a los criterios establecidos por la SAEI y el formato estandarizado establecido por el protocolo HICDEP. Este módulo también permitirá acceder de forma centralizada a toda la información recogida en esta base de datos, garantizando el control unificado de todos los datos almacenados en este registro. Este módulo estaría integrado por diferentes tablas relacionadas, ya sean provenientes de bases institucionales o propias. La estructura de **Historia Clínica de VIH** incluiría:

- Gestión de los registros (NUHSA, SIVIHDA, Niveles acceso, Seguridad)
- Datos Demográficos
- Datos Epidemiológicos. Especial protección.
- Historia de Salud Sexual, ITS, hábitos tóxicos.
- Datos Analíticos
- Datos Anatomopatológicos (Biopsias, Citologías)
- Eventos, Alergias
- Seguimientos (evoluciones clínicas)
- Estudios de Resistencias
- Coinfección VIH/VHC/VHB
- Vacunaciones
- Profilaxis
- Ginecologia.
- Prescripciones
- Antirretrovirales
- Estudios / Ensayos

- **Módulo de Análisis**: el sistema SICAPV+ también proporcionará un módulo específico para el análisis de la información contenida en la base de datos de la Historia Clínica de VIH. Este módulo permitirá realizar consultas guiadas sobre la base de datos para la generación de cohortes de pacientes que cumplan unos determinados criterios. Este módulo es muy Importante para la preselección de candidatos para estudios/ensayos clínicos. Incluiría:

  - Selección de PVCV en base a diferentes variables: Situación de tratamientos antirretrovirales, fármacos empleados, enfermedades concomitantes, Riesgos VIH, serologías.
  - Definición de INICIO/FIN de estudios y de variables de salida incluidas (sociodemográficas, fechas VIH, evolución viroinmunológica, evolución de datos bioquímicos, patologías, vacunaciones, VHC, etc.)

- **Módulo de Gestión**: Permitirá evaluar el uso de recursos de las PVCV en cada Unidad asistencial o por cada profesional responsable de la asistencia a PVCV, en medidas de gasto sanitario, morbimortalidad, así como evaluación de la calidad asistencial, mediante los índices/indicadores o alertas previamente establecidas. Este módulo es básico para las direcciones de Unidades Clinica. Incluiría:

  - Evolución datos epidemiológicos, riesgos/genero/año, por Fecha 1ªVisita, por Fecha 1erVIH+.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

- Nuevos diagnósticos de infección por el VIH mensuales/anuales y situación (Diagnósticos tardíos vs Diagnósticos Infección reciente o seroconversores), por riesgos, años y procedencia del caso.
- Carga Viral Comunitaria en PVCV en TAR. CD4, CD4/CD8 comunitaria, en PVCV en TAR.
- Datos activos, pérdidas de seguimiento, fallecidos por año y por fecha VIH, por riesgos, por médico responsable.
- Uso de AR por familias mensuales, con gasto mensual en AR, y por médico.
- Indicadores de Calidad Asistencial de GESIDA, por año, y por médico.
- Indicadores de Alertas: Caso de Infección VIH en Recién Nacido, de Infección VIH tras PROFILAXIS de VIH o de Hepatitis Aguda A, B o C.

- **Servidor de terminologías.** Se propone integrar en el sistema un servidor de terminologías que relacione los conceptos clínicos definidos en la Historia Clínica de VIH con términos estandarizados presentes en las principales ontologías y terminologías de referencia dentro del ámbito clínico, tanto genéricos como específicos del VIH. Se estandarizará toda la aplicación para usar como base de enfermedades y procedimientos la Clasificación Internacional de enfermedades 10 (IC-10)

    - Módulo de conversión/compatibilidad de IC9 con IC10.
    - Conversión de Antirretrovirales
    - Enfermedades Indicadoras de SIDA

- **Módulo de soporte a la decisión.** Este módulo permitirá generar, en función de los datos registrados, alarmas y notificaciones personalizadas para cada paciente, recordatorios y recomendaciones como la posible interacción de medicamentos o la necesidad de pruebas complementarias a los pacientes, entre otros. Todas estas notificaciones estarán accesibles a los profesionales sanitarios a través de un panel unificado de alarmas.

    - Interacciones entre antirretrovirales y otros medicamentos. Se usarán las actualizaciones del programa Liverpool HIV iChart.
    - Compatibilidad con módulo de receta electrónica del SAS e interacciones medicamentosas.
    - Notificaciones sobre población a VACUNAR según recomendaciones de vacunaciones y situación serológica.
    - Notificaciones sobre Profilaxis de Eventos Oportunistas, en función de situación inmune y género.

Módulos/Mecanismos de reusabilidad. De cara a reutilizar la información presente en la Historia de Salud Electrónica del SSPA (Estación Clínica / Diraya), se desarrollarán mecanismos automáticos que permitan la reusabilidad de información desde los sistemas corporativos hacia el registro definido para cada caso. De este modo se evitará el sobreesfuerzo que supone realizar el registro de información siempre que ya se encuentra disponible en los sistemas del SSPA. Por otro lado, el sistema SICAPV+, a su vez, proporcionará mecanismos para exportar a demanda la información registrada

para un determinado paciente hacia sistemas corporativos del SSPA en base a estándares de información clínica de última generación (FHIR de HL7).

2.3 Alcance de la contratación

La empresa contratada deberá dar soporte al diseño, desarrollo, despliegue y difusión del sistema SICAPV+. Para ello deberá dar cobertura a las siguientes fases del proyecto:

FASE de Definición: Requisitos, Tablas y arquitectura.

Este paquete de tareas se corresponde con la FASE DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO del sistema. Esta etapa incluirá tareas relacionadas con:

- Captura de requisitos funcionales por parte de los profesionales clínicos sobre las características que debe incorporar el sistema SICAPV+
- Análisis de los requisitos y especificaciones técnicas para dar cobertura a las necesidades establecidas en los requisitos funcionales del sistema SICAPV+
- Diseño de la arquitectura tecnológica necesaria para desarrollar el sistema SICAPV+ (Servidores necesarios, especificaciones de los distintos módulos a desarrollar, comunicaciones, etc).

FASE DE DESARROLLO

Este paquete de tareas centrará la FASE DE DESARROLLO del sistema SICAPV+. Para ello se tendrán en cuenta todos los requisitos clínicos, técnicos y funcionales identificados en la fase anterior. Por otro lado, el sistema deberá a su vez cumplir con las especificaciones técnicas de integración establecidas para los sistemas de historia clínica electrónica y las fuentes de datos comentadas anteriormente.

FASE de PRODUCCIÓN: Implantación, desarrollo evolutivo y mantenimiento

Este paquete de tareas será el encargado iniciar la FASE DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO del sistema SICAPV+. Durante este período se abordarán los siguientes trabajos:

- Desplegar del sistema SICAPV+ en un entorno controlado de preproducción para la realizar un plan de pruebas
- Desplegar del sistema SICAPV+ en un entorno controlado para su puesta en marcha en producción
- Desarrollo evolutivo del sistema.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

- Establecer un plan de mantenimiento y servicio técnico para corregir y solucionar las posibles incidencias que puedan aparecer durante el uso del sistema SICAPV+.

- Programar rutinas para la copia de seguridad de las bases de datos del sistema SICAPV+, así como establecer un sistema redundante al que acceder en caso de fallo o pérdida de servicio.

- Realizar un plan de formación y generar manuales de usuario que faciliten la adaptación de los profesionales sanitarios al uso de este nuevo sistema.

La entrega de los trabajos se realizará documentando los desarrollos realizados siguiendo los siguientes hitos:

- HITO 1: entrega de documentación específica sobre el modelo de información de fuentes de las distintas fuentes de origen sobre los datos de pacientes de VIH de los sistemas previos.

- HITO 2: entrega de documentación sobre los requisitos funcionales de los sistemas previos, detallando los principales aspectos a tener en cuenta para el desarrollo del nuevo sistema.

- HITO 3: entrega de manual técnico para el soporte a las tareas de extracción e importación de información para el sistema SICAPV+. Para ello se tendrá en cuenta tanto las posibles fuentes de información de origen sobre los datos ya registrados de pacientes con VIH en los sistemas previos como las distintas cohortes y sistemas destino a considerar para la exportación de los datos que se registren en el sistema SICAPV+.

- HITO 4: entrega de documentación asociada a los requisitos técnicos de interoperabilidad tanto con sistemas previos como con fuentes internas de información de los Hospitales asociados al proyecto SICAPV+.

- HITO 4: entrega de documentación asociada a los requisitos técnicos de exportación para las principales COHORTES españolas y europeas en la investigación del virus VIH y enfermedades de SIDA, entre las que se destacan COHERE, HICDEP y SIVIHDA.

- HITO 5: entrega de un plan de pruebas para la validación técnica y funcional del sistema SICAPV+.

- HITO 6: entrega de un plan de mantenimiento que incluya una metodología para proporcionar el servicio técnico a los usuarios del sistema SICAPV+, así como para la corrección y desarrollo evolutivo de los posibles errores e incidencias que puedan aparecer durante el uso del sistema.

- HITO 7: entrega de la documentación y el material necesario para dar cobertura a las tareas de divulgación y formación del sistema SICAPV+. Este hito también contempla el desarrollo de varias sesiones y talleres presenciales de formación.

2.4 Productos a Entregar

El producto es el despliegue del sistema SICAPV+ en un entorno de producción como resultado de la consecución de los hitos indicados en el apartado anterior "Alcance de la contratación"

Cualquier excepción al cumplimiento de esta cláusula deberá ser aprobada por FISEVI.

2.5 Requisitos Técnicos

El proveedor se comprometerá a analizar, diseñar, desarrollar, validar y hacer la integración conforme a los requisitos de instalación de las herramientas de software libre objeto del presente contrato, y al Marco de desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA) y, en particular, en conformidad a las normas propias que la Subdirección de Tecnologías de la Información del Servicio Andaluz de Salud tiene publicadas al respecto en el Portal Unifica (https://ws001.juntadeandalucia.es/unifica/web/guest).

Cualquier excepción al cumplimiento de esta cláusula deberá ser aprobada por FISEVI de forma previa a la integración.

El proveedor deberá a su vez garantizar su alto conocimiento en las siguientes temáticas:

- Diseño, gestión y mantenimiento de estructura de bases de datos relacionales como SQL Server y Oracle.
- Estándares de interoperabilidad de HL7 para el intercambio electrónico de información clínica (protocolos de comunicación, estructura de mensajes, arquitectura de los documentos clínicos, etc.)
- Funcionalidades del Sistema de Historia Clínica Electrónica DIRAYA utilizado por Sistema Sanitario Público de Andalucía, así como en la arquitectura de servicios para la integración de sistemas externos a través de servicios y operaciones como la consulta de Base de Datos de Usuario (BDU), el Módulo de Acceso Centralizado de Operaciones (MACO), la consulta de Historia clínica (DCC), Receta electrónica, Gestores de Peticiones de información, entre otros, tal como se específica en el Portal Unifica.
- Estructuras normalizadas establecidas por las principales COHORTES españolas y europeas en la investigación del virus VIH y enfermedades de SIDA; como COHERE, HICDEP, SIVIHDA, entre otros.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

- Estructura de las bases de datos del sistema informático Advanced HIV, actualmente implementado en diferentes hospitales de Andalucía para el registro de pacientes con VIH.
- Conceptos y terminologías médicas sobre enfermedades infecciosas (fundamentalmente VIH y Hepatitis). Conceptos como SIDA, VIH, CD4, CD8, Carga Viral, Tratamiento Antirretroviral, CDC, enfermedades SIDA, Resistencias, mutaciones de virus, Genotipo, Tropismo, Mantoux, Toxoplasma, entre otros.

2.6. Metodología

La metodología a seguir para cumplir con el objeto de la contratación en los servicios de diseño, desarrollo, validación e integración va a ser Métrica V3.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1 Normalización

Siempre que se exija conformidad con una norma o especificación técnica entre los requisitos mínimos del objeto de la contratación, se acompañará el certificado de conformidad para el producto ofrecido o, en su caso, los resultados de comprobaciones realizadas por laboratorios independientes, mediante programas de verificación, o cualquier otro medio de prueba de la conformidad.

Cuando los productos ofrecidos estén comprendidos en ámbitos cubiertos por especificaciones de intercambio de información y de datos, así como de interoperabilidad de sistemas, emitidas por organizaciones productoras de normas o recomendaciones, debe hacerse referencia a la correspondencia entre las modalidades ofrecidas y la norma, y en su caso, opción correspondiente. Si no se da esta correspondencia, deberá razonarse el motivo y, cuando el producto ofrecido esté en proceso de adaptación a norma, se indicará el plazo previsto para alcanzar la conformidad.

En cualquier caso en que pueda definirse un producto o alguna de sus características por referencia a una norma, se hará constar expresamente, no sólo para facilitar su descripción, sino por la valoración positiva que pueden obtener los equipos físicos y lógicos conformes con normas europeas y normas previas europeas, o normas internacionales aceptadas en España.

A los efectos mencionados, se considerarán normas europeas las producidas por CEN (Comité Europeo de Normalización), CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrotécnica), CEPT (Conferencia Europea de Administraciones de Correos y Telecomunicaciones), o ETSI (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones), y normas internacionales las publicadas por ISO (Organización Internacional de

Normalización), IEC (Comisión Electrotécnica Internacional) UIT-T, (Unión Internacional de Telecomunicaciones sección Telemática, antiguo CCITT).

3.2 Propiedad Intelectual y derechos de explotación del Resultado de los Trabajos

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 en principio de FISEVI, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho de explotación industrial 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 de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de FISEVI. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación corresponden a FISEVI, salvo acuerdo de explotación posterior de FISEVI con la empresa adjudicataria.

El adjudicatario entregará a FISEVI todo el código fuente y la documentación correspondiente a instancia del GiT.

3.3 Desarrollo compartido con terceras partes

La empresa adjudicataria facilitará que terceras partes, contratadas por FISEVI y gestionadas por parte del GiT, desarrollen en paralelo otros componentes necesarios fuera del alcance funcional de este pliego. Dichas terceras partes estarán obligadas al cumplimiento de los mismos requisitos técnicos y de calidad exigidos en este pliego.

4. GARANTIA DEL SERVICIO

Los servicios objeto de esta contratación estarán garantizados, al menos, durante los 6 meses siguientes a la validación. La ampliación del período de dicho período de garantía será objeto de valoración. Esta garantía dará cobertura a cualquier incidencia que se produzca en el sistema desarrollado objeto de esta contratación y que sea imputable al contratista por una mala ejecución del proceso de desarrollo de la misma. El código y los entregables se entregarán debidamente corregidos.

Todos los problemas de rendimiento debidos a los fallos del software se corregirán con cargo a la garantía. Se incluyen dentro de las tareas derivadas de la garantía, las generadas por los procesos de gestión de incidencias y de problemas.

No forman parte de la garantía el mantenimiento evolutivo de la plataforma. Se valora la posibilidad de incluir mejoras funcionales detectadas durante dicho periodo.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El adjudicatario de esta contratación será responsable del cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en este pliego de prescripciones técnicas durante el periodo de vigencia de dicha contratación, así como en el periodo de garantía posterior.

La empresa adjudicataria colaborará con el GiT en la gestión de incidencias y problemas relacionados con el sistema a desarrollar objeto de esta contratación.

La empresa adjudicataria desempeñará esta labor de forma reactiva, para resolver problemas en respuesta a una o más incidencias, y proactiva, para identificar y resolver problemas y errores conocidos antes de que las incidencias ocurran.

La magnitud e impacto de las incidencias correctivas se dimensionarán según las prioridades que asigne el GiT. La prioridad de una incidencia o problema condicionará su procedimiento de asignación y seguimiento, así como el tiempo de su resolución.

La empresa adjudicataria deberá realizar todos los trabajos necesarios para corregir y eliminar las incidencias debidas a defectos en el código, sin que ello afecte a ningún otro tipo de Soporte o al Plan de de Entregas establecido en el marco de este contrato.

Para el seguimiento de las incidencias y problemas identificados se realizarán reuniones bisemanales sobre los indicadores de incidencias y problemas, con objeto de evaluar la calidad de los productos entregados.

Con el objetivo de facilitar la gestión de incidencias, la empresa adjudicataria deberá designar a un profesional que se comporte como interlocutor con el GiT.

El adjudicatario garantizará que el tiempo máximo de diagnóstico (definición de la naturaleza y origen/causa de la incidencia mediante el uso de la información disponible) y, en su caso, de resolución o indicación de las medidas a adoptar será de 24 horas laborales a partir de la notificación de la incidencia.

6. GESTIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN

6.1 Órganos colegiados

La supervisión de la Contratación requiere del establecimiento de unos órganos colegiados para el seguimiento y coordinación de todos los elementos que intervienen en su desarrollo, de modo que se garantice la consecución de los siguientes objetivos:

- Coordinación de todos los elementos involucrados en la Contratación.
- Cumplimiento, dentro de los plazos que se estimen, de los hitos establecidos en el Plan de Trabajo.

- Toma de decisiones y adopción de las medidas oportunas para la resolución de problemas que se puedan ir presentando durante el desarrollo de la Contratación de manera que se minimice el impacto global que pudieran tener sobre el mismo.

Para la consecución de estos objetivos se configurarán 2 órganos colegiados de seguimiento de la Contratación: el Comité Director (único) y el Comité Técnico. Ambos órganos estarán integrados por miembros del GiT y miembros de la empresa adjudicataria.

El Comité Director se constituirá al inicio de la contratación y deberá reunirse de forma periódica durante toda la vida del mismo. Estará integrado por miembros que, en principio, serán permanentes, aunque sin perjuicio de que, a petición del Responsable del Contrato, se puedan incorporar o retirar miembros del mismo. Las funciones principales del Comité Director son las siguientes:

Controlar el adecuado desarrollo de los trabajos en todos sus aspectos más estratégicos y, en especial, velar por el cumplimiento del alcance definido, el ajuste a los plazos globales establecidos y la satisfacción de obligaciones contractuales adquiridas por todas las partes implicadas.

- Aprobar las posibles modificaciones del alcance.
- Aprobar la priorización y repriorización de las líneas de actuación.
- Validar y aprobar la puesta en producción de las distintas fases y/o aplicaciones que constituyen el Desarrollo de la Contratación.
- Adoptar acuerdos en todos aquellos puntos conflictivos que se detecten o que hayan sido derivados por el Comité Técnico.
- Colaborar en la composición del Comité Técnico.
- Aceptar los hitos de facturación para la libranza de pagos a la empresa proveedora del servicio una vez recibida la propuesta del Comité Técnico.

El Comité Técnico estará formado por miembros que serán designados por el Comité Director, los cuales podrán ir rotando en función del avance de los trabajos en sus diferentes fases. Las funciones principales del Comité Técnico son:

- Definir, revisar y controlar el avance del Plan de Trabajo, velando por el cumplimiento de los plazos de ejecución y detectando las posibles desviaciones en las que se pueda incurrir.
- Priorizar y repriorizar las tareas dentro de las líneas de trabajo globales.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

- Elevar al Comité Director información acerca de aquellas situaciones potencialmente conflictivas o de riesgo, así como de los hitos que se vayan cumpliendo.
- Evaluar los costes (en personas, horas y económicos) de las modificaciones de alcance de las tareas y elevar la información al Comité Director para su validación y aprobación.
- Valorar las innovaciones tecnológicas de cara a aumentar la versatilidad del producto a obtener y controlar su obsolescencia.
- Informar al Comité Director de que se cumplen las condiciones para la aceptación de los hitos de facturación.

6.2 Procedimientos y estándares

6.2.1 Desarrollo del Comité Director, Comité Técnico

El Comité Director, como norma general, se reunirá con periodicidad mensual, si bien, esta periodicidad se podrá modificar en función de la criticidad de la fase por la que atraviese el Desarrollo.

El Comité Técnico, por su parte, se reunirá con periodicidad semanal, si bien, se contemplará la realización de una convocatoria próxima a la siguiente reunión del Comité Director, con el fin de informar a éste convenientemente de la situación más real y cercana a los trabajos.

6.2.2 Elaboración y Seguimiento del Plan de Trabajo

El Plan de Trabajo constituye la guía del equipo de trabajo, posibilitando el control y la detección de desviaciones y dependencias internas/externas de las diferentes líneas de actuación.

La empresa adjudicataria presentará el Plan de Trabajo al comienzo del mismo, el cual será revisado periódicamente en el Comité Técnico, y supervisado y validado posteriormente, por el Comité Director.

6.2.3 Elaboración, presentación y entrega de los Documentos de Gestión

La Metodología de Gestión de Desarrollos establece los documentos estándar de información para el Comité Director de Agenda de Reunión y Acta de Reunión; para el Comité Técnico será el Acta de Reunión, siendo elaborados por la empresa adjudicataria.

Agenda de Reunión. Es el documento en el que se recogen los principales asuntos a tratar, orden del día de la reunión indicando, en la medida de lo posible y con el fin de poder ejercer cierto control sobre la duración de la reunión, el tiempo estimado de duración en el tratamiento de cada uno de los puntos del orden del día.

Acta de Reunión. Es el documento en el que se recoge la información principal relacionada con el desarrollo de las distintas reuniones de seguimiento (Comité Director, Técnico). Los apartados que se deben recoger en el acta de la reunión son la relación de asistentes y ausentes de la reunión, los principales aspectos tratados y las resoluciones adoptadas durante la reunión. Su lectura, y si procede, aprobación y firma es un requisito indispensable para el adecuado seguimiento de la Contratación que se deberá formalizar en la siguiente reunión de seguimiento (Comité Director, Técnico).

6.3 Participantes en la gestión

Por parte de FISEVI se designará como Responsable del Contrato al responsable del GiT, y por parte de la empresa adjudicataria se nombrará un Coordinador del Servicio que será el único interlocutor con el Responsable del Contrato y será responsable de la organización y gestión de los distintos equipos de trabajo a su cargo. Para ello, contará con la autonomía necesaria en cuanto a recursos humanos y materiales para asumir la responsabilidad de la planificación, seguimiento y ejecución de los trabajos contratados.

La empresa adjudicataria delegará en dicho Coordinador del Servicio todas las decisiones en cuanto a organización de los equipos de trabajo y sobre los recursos asignados a cada uno de ellos. Los equipos de trabajo se organizarán y revisarán de acuerdo con la metodología de trabajo empleada en FISEVI y que se describe a continuación.

Las funciones del Responsable del Contrato son las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Contrato.
- Coordinar con las unidades implicadas la efectiva prestación de los servicios.
- Supervisar la realización y ejecución de los servicios prestados y el logro de los objetivos marcados.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones de las "Órdenes de Trabajo" propuestas por el Coordinador del Servicio a lo largo del desarrollo de los mismos.
- Decidir, en lo que corresponda, sobre las propuestas realizadas por el Coordinador del Servicio.
- Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de trabajo si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.
- Actuar como legalmente proceda en los casos de incumplimiento, negligencia o propuesta de modificación de contrato.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

- Incluir en el orden del día del Comité Técnico la aceptación o no de los hitos de facturación previstos en la presente contratación.

Las funciones del Coordinador del Servicio por parte de la empresa adjudicataria son las siguientes:

- Responsable del seguimiento permanente del servicio, supervisando el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos. Desarrollar el plan de trabajo y elaborar informes periódicos de avance.
- Comunicación efectiva con los usuarios/clientes finales y supervisar la comunicación que se establezca a niveles inferiores.
- Identificar problemas, desarrollar soluciones y recomendar acciones.
- Garantizar la calidad de los productos finales.
- Proponer la aprobación de los hitos establecidos, solicitando su concurso en caso necesario para el tratamiento de asuntos extraordinarios.
- Dirigir y coordinar las actividades y tareas de los responsables de área a su cargo.
- Proponer a la Dirección Técnica la creación y disolución de los equipos de trabajo y áreas a su cargo.
- Informar y pedir autorización al Responsable del Contrato del GiT para la realización de todas las actividades dentro del alcance de la contratación. Así mismo enviará un informe mensual donde se dé debida cuenta de todas las tareas realizadas para el GiT por el personal de la empresa adjudicataria con tareas en esta contratación.

7. LUGAR DE EJECUCIÓN

El centro de trabajo para la realización de las actividades comprendidas en este Pliego, serán las dependencias de la empresa licitadora y sus colaboradores en el proyecto de investigación.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES

El plazo máximo para la ejecución del presente contrato será de 12 meses desde la adjudicación.

Incumplimiento de entregas finales de algunos de los productos a entregar (cada una de las partes del software, código fuente, y cada uno de los entregables definidos en los hitos): Penalización del 5% sobre el total acordado, por cada producto que no se entregue a la finalización del proyecto.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.

El Responsable del Contrato será el encargado de comunicar a FISEVI las referidas penalizaciones. Y todo ello con independencia de la ejecución de la garantía depositada en el caso de que se produzca dicho retraso en más de uno de los hitos establecidos.

Insc. Registro de Fundaciones, Sección Primera F "Docentes, Científicas y Desarrollo" con el nº SE/621 con CIF: G 41918830.