CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OUTSOURCING INFORMÁTICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SALUD RESPONDE

(EXPTE. 18002120)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio de outsourcing del sistema de información de Salud Responde, entendiendo por dicho servicio todos los trabajos relacionados con el mantenimiento del sistema de información actual de Salud Responde, la creación de nuevos sistemas de información, el soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica que lo soporta, el soporte a usuarios, etc. Teniendo en cuenta que la infraestructura informática que da soporte al sistema de información es, y se mantendrá, propiedad de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (en adelante EPES) y se encuentra ubicada en instalaciones de EPES, en concreto:

- Edificio Salud Responde, Recinto Hospitalario Neurotraumatológico "Princesa de España". Ctra. Bailén-Motril, s/n, 23009 Jaén
- Edificio CMAT, Avda. de la Investigación, 21, P.T.S., 18016 Granada
- Sede Central EPES, C/ Severo Ochoa, 28, P.T.A., 29590 Málaga

Los principios básicos que regirán la ejecución de la presente contratación son los siguientes:

- El servicio contratado estará sujeto al cumplimiento de las directrices, procedimientos y procesos establecidos por EPES así como los requisitos establecidas en los pliegos.
- La calidad del servicio será medida en base al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).
- Las cargas de trabajo en su conjunto, o por perfiles profesionales, podrán variar a lo largo de la ejecución de la presente contratación, siendo obligación de la adjudicataria su adaptación a las necesidades que vayan surgiendo para cumplir los requisitos establecidos en cuanto a la calidad de los servicios.

El objeto del contrato se desarrollará en tres fases:

- Fase de INICIO (PRECONTRATO)

Comienza con la formalización del contrato y termina con el inicio de la prestación efectiva del servicio de outsourcing.

Incluye la asistencia técnica para la recopilación de la documentación necesaria y la confección del Plan de Acción para la recepción del servicio, así como su ejecución hasta el inicio efectivo de los trabajos propios del outsourcing previsto para el 28 de enero de 2019.

- Fase CENTRAL (CONTRATO)

  Comprende todo el periodo de duración del contrato, desde el inicio de la prestación efectiva de los trabajos, previsto para el 28 de enero de 2019, hasta la

finalización del contrato el 27 de enero de 2021. En caso de prórroga, durará hasta la finalización de ésta.

Incluye la realización de los trabajos de mantenimiento, administración, desarrollo y evolución de los sistemas TIC de Salud Responde desde el momento de inicio hasta la finalización del servicio.

- Fase de FINALIZACION (POSTCONTRATO)

  Se iniciará con la comunicación de EPES de su deseo de retornar los servicios al departamento interno, o de cambiar de proveedor y se finaliza con el inicio efectivo de los trabajos por personal interno de EPES, o por el nuevo proveedor, según el caso. Se prevé iniciar un mes antes de la finalización del contrato.

  Incluye los trabajos de planificación y entrega, llegado el momento, del retorno de los servicios a EPES, o a otro proveedor designado por EPES.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1. ÁMBITO

El servicio contratado se llevará a cabo en el ámbito de las infraestructuras de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) que soportan los sistemas de información de Salud Responde y que se resumen en el Anexo I. Para ello habrá de tenerse en cuenta las fuertes interrelaciones con sistemas externos (del Servicio Andaluz de Salud, de EPES o de cualquier otro organismo de la Junta de Andalucía).

Dichas infraestructuras TIC que dan soporte al sistema de información son propiedad de EPES y se encuentran ubicadas en instalaciones de EPES, en concreto:

- Edificio Salud Responde, Recinto Hospitalario Neurotraumatológico "Princesa de España". Ctra. Bailén-Motril, s/n, 23009 Jaén
- Edificio CMAT, Avda. de la Investigación, 21, P.T.S., 18016 Granada
- Sede Central EPES, C/ Severo Ochoa, 28, P.T.A., 29590 Málaga

Por otra parte el ámbito geográfico será toda la Comunidad Autónoma de Andalucía, y en concreto todas aquellas localidades en las que EPES - Salud Responde disponga de activos. Podrán por tanto requerirse actuaciones en cualquiera de los Servicios Provinciales 061, las Plataformas Colaboradoras Externas que tiene contratadas Salud Responde, o en otros organismos, instituciones y empresas con las que EPES, a través de Salud Responde se relaciona (Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, Servicio Andaluz de Salud - Hospitales, Centros de Salud,...-). Queda incluido el soporte al personal subcontratado de las empresas que prestan los servicios de atención de llamadas, supervisión de operación, apoyo administrativo y otras actividades.

2.2. FASES DEL SERVICIO

2.2.1. Fase de inicio (precontrato)

Esta fase se extiende hasta la culminación de la confección y ejecución del **Plan de Transferencia e Inicio** de la prestación de los servicios y soporte en la migración durante el tránsito del contrato de outsourcing desde el contratista anterior al contratista del presente contrato, garantizando la transferencia de conocimientos necesaria respecto a los sistemas implantados en la actualidad, así como el mantenimiento de los niveles de calidad en el servicio sin que se produzca merma en los mismo tras el cambio de contrato.

En esta fase se incluye la asistencia técnica para la recopilación de toda la documentación necesaria y la culminación del detalle del Plan de Transferencia e Inicio para la recepción del servicio, así como su ejecución hasta el inicio efectivo de los trabajos propios del outsourcing.

Las ofertas incluirán una propuesta base de Plan de Transferencia e Inicio que podrá ser extendida en su último detalle durante esta fase de inicio. Dicho Plan recogerá como mínimo:

- Revisión del inventario de HW, SW y comunicaciones.
- Definición de las plantillas y grupos de trabajos. Esto requiere la aceptación por parte de la Dirección de Salud Responde. Se presentarán los currículos de cada profesional y la categoría con la que participará en el proyecto (Jefe de Proyecto, Consultor, Especialista Base de Datos, Analista, Programador, Analista de sistemas, Técnico de Sistemas, Técnico de Microinformática.)
- Adecuación de la metodología de trabajo utilizada
- Instalación de los entornos de desarrollo con descripción de características, lugar y plazo de disponibilidad en funcionamiento total.
- Definición de las comunicaciones necesarias entre la ubicación del contratista y los distintos centros EPES.

En cualquier caso, la empresa contratista se comprometerá a tener el equipo entrante al completo desde el día 29 de diciembre de 2018, o desde el quinto día laboral siguiente a la fecha de formalización del contrato si ésta es posterior al 20 de diciembre de 2018, colaborando junto al equipo saliente y adquiriendo el conocimiento necesario para un correcto traspaso de información, métodos de actuación y todo el conocimiento relevante para la prestación del servicio.

Este periodo de traspaso se considera imprescindible para que se pueda prestar el servicio con las suficientes garantías, ya que de otra forma, el cambio de contratista provocaría una merma considerable en el servicio.

Los honorarios asociados a la transferencia de conocimiento no se repercutirán de manera alguna a EPES.

La correcta finalización de esta fase se acordará por mutuo acuerdo entre las partes. EPES y el contratista formalizarán en un acta la finalización de la fase de inicio (precontrato) y será la fecha de inicio de la ejecución de la fase central (contrato).

El retraso en el inicio efectivo de la prestación del servicio en la fase central (contrato) será de total responsabilidad del contratista y en caso de aplazamiento, éste correrá con los gastos necesarios para mantener la continuidad del servicio por parte del contratista actual.

2.2.2. Fase central (contrato)

Se prevé iniciar el 28 de enero de 2019, no obstante, a efectos de cómputos de plazo para facturación se tomará el día en el que el contratista inicie la prestación del servicio de forma efectiva.

Incluye fundamentalmente la realización de los trabajos siguientes:

1. Mantenimientos correctivos, preventivos, evolutivos, perfectivos y adaptativos de los sistemas de información actualmente operativos, en curso y los que resulten de su desarrollo y evolución durante el tiempo que dure el presente contrato.

2. Nuevos desarrollos de aplicaciones informáticas. Asistencia técnica para realizar análisis funcional, diseño, desarrollo y puesta en producción de nuevos servicios demandados por la Consejería de Salud, o por el Servicio Andaluz de Salud, y en general para cualquier tipo de innovación que se decida implantar. Salud Responde fijará la prioridad de los mismos y el contratista se compromete a realizar las entregas en los plazos comprometidos, según los recursos necesarios y respetando el coste/perfil ofertado.

3. Administración y gestión de los sistemas TIC, aplicaciones y las redes de comunicaciones de datos, de telefonía fija de voz, de terminales de telefonía móvil. También se incluye la gestión de la configuración, administración y supervisión de los mantenimientos de equipos de videoconferencias, proyectores y equipos multimedia de las salas de formación. Así como la gestión del mantenimiento de equipos Hardware y software que se encuentren en garantía, o bajo contratos de EPES con terceras empresas, especialmente la plataforma CRM de SIEBEL sobre la que se trabaja actualmente.

4. Gestión de la Seguridad del Sistema de Información, tanto de control de acceso físico, como por medios electrónicos. El contratista se responsabiliza de gestionar todo lo necesario para el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y seguridad.

5. Explotación estadística, generación y mantenimiento del cuadro de mandos de soporte a la toma de decisiones.

6. Gestión de la documentación, actualizando toda lo documentación existente que describen los sistemas, aplicaciones y procesos, e incorporando la que haya de generarse nueva para describir nuevos módulos, aplicativos o procesos.

7. Soporte a los Supervisores Técnicos y Técnicos de Sistemas que prestan sus servicios en cada una de las plataformas externas con las que se relaciona Salud Responde, así como con los del centro de respaldo ubicado en Granada, técnicos de Sede Central y de los Servicios Provinciales de EPES, en lo que afecta a las aplicaciones compartidas (por ejemplo: acceso al Escritorio EPES, Registro de Voluntades Anticipadas, Servicio de Tele traducción, Cuidados Paliativos, etc.

8. Soporte a usuarios, tanto personal de EPES como de personal de empresas contratistas o subcontratistas que guarden relación con el servicio.

9. Soporte en las relaciones de los sistemas TIC de Salud Responde con terceros (SAS, SANDETEL, Proveedores, etc.)

10. Impartir la formación continuada a todos los componentes de Salud Responde, en la medida que los servicios anteriores lo requieran.

11. Gestión de la Calidad. El contratista asistirá a la Dirección de Salud Responde en la gestión de los procesos de mejora continua propio de un sistema de calidad acreditable según normas ISO 9000, 14.000, 17799, EFQM, o cualquier otra normativa que EPES decida seguir.

12. Queda excluido el mantenimiento y administración de la plataforma del Servicio Provincial 061 de EPES en Jaén y en Granada, aunque se entenderá incluida la obligación de realizar cualquier trabajo que se requiera para garantizar el correcto funcionamiento de dicha plataforma en los aspectos que guarden relación con los sistemas TIC de Salud Responde, por ejemplo soporte a ofimática, aplicación MANSI, correo electrónico, comunicaciones de Red Corporativa de la Junta de Andalucía, etc.

2.2.3. Fase de finalización (postcontrato)

Incluye los trabajos de planificación y entrega o retorno de los servicios a EPES o al contratista que ésta designe. Conlleva la actualización del Plan de Transferencia e Inicio (para el siguiente contrato) y el contratista se compromete a llevar a cabo todas las tareas necesarias para garantizar una correcta transferencia del servicio. Las ofertas incluirán una estimación de los plazos necesarios para realizar la transferencia de conocimientos a EPES - Salud Responde que garantice la continuidad del servicio sin interrupciones ni disfunciones.

2.3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

La organización del servicio y su equipo será detallado en las ofertas pudiendo establecer la organización que considere más adecuada, teniendo en cuenta que serán cubiertos como mínimo los aspectos que se detallan a continuación y que podrá ser modificada, en consenso con EPES durante la fase de Transferencia e Inicio. Habrá de cubrir como mínimo los siguientes ámbitos:

2.3.1. Dirección de outsourcing

La "Dirección del Outsourcing" se ocupará de las tareas de planificación, organización, dirección, gestión, y coordinación de todo el servicio.

2.3.2. I+D+i

El contratista dedicará a las actividades de investigación, desarrollo e innovación "I+D+i" las horas de trabajo de analista, consultor, y de cualquier otro perfil profesional que comprometa en su oferta para la realización de los trabajos de detección de necesidades, prospección de productos de mercado y desarrollos propios de productos y servicios que considere que aportarán valor a Salud Responde. Aunque este trabajo se desarrollará a lo largo de todo el contrato, en el mes de abril de cada año, se entregará un informe con la siguiente estructura:

- Objetivos de investigación marcados al inicio del periodo.
- Estado de consecución de los objetivos: resultados y logros conseguidos.
- Necesidades y propuestas de mejoras expresadas por EPES - Salud Responde,
- Necesidades y oportunidades de mejoras detectadas por el contratista.
- Relación de proyectos a abordar para satisfacer las necesidades detectadas. Se presentará priorizados en función de la relación Impacto de sus resultados frente al esfuerzo económico y dificultad para su implantación.
- Presupuesto para emprender los proyectos propuestos.

2.3.3. Desarrollo

En este contrato se incluyen las horas de los perfiles profesionales necesarios para la definición, desarrollo y mantenimiento de nuevos desarrollos es decir, se imputarán como horas a certificar en este expediente. El cálculo del presupuesto de estos nuevos desarrollos se hará con las tarifas del precio por hora de cada uno de los perfiles profesionales de la oferta que resulte adjudicataria.

Necesariamente las actividades a realizar por el contratista en relación a cualquier desarrollo (nuevo desarrollo, evolutivo de desarrollos ya existentes, correctivos, etc.) y en general para todos los trabajos a realizar durante el periodo de contratación comprenderán:

Actividades de Planificación, Control y Seguimiento del Proyecto

Se incluyen las actividades de control y seguimiento centradas en la monitorización del estado de cada una de los nuevos desarrollos, la resolución de problemas y la información del estado al Comité de seguimiento del proyecto. Se incluyen también los servicios de gestión y planificación de la implementación.

Estas actividades tienen que permitir corregir desviaciones y detectar problemas incluso antes de que estos se presenten. Se realizan mediante captura permanente de información del estado de los desarrollos y la comparación del estado real con el planificado, analizando los indicadores de desviaciones actuales o previstas.

Actividades de Análisis y Diseño

Se incluyen las actividades de análisis de requerimientos funcionales y técnicos, identificando las necesidades a cubrir por la herramienta a desarrollar.

Se incluyen las actividades de diseño, tanto técnico como funcional, de la solución aportada, para cubrir las necesidades detectadas. El diseño de la solución incluirá la documentación necesaria para su implementación.

Con dicho análisis se presentará un presupuesto de dicho desarrollo que deberá ser aprobado por EPES para su ejecución. Las desviaciones de dicho presupuesto, a no ser que estén justificadas por causas ajenas al contratista, serán sufragadas por éste.

Actividades de Pruebas

Se incluyen en estas actividades el diseño, desarrollo, soporte, gestión y seguimiento de las pruebas tanto de integración, unitarias, de volumen y de adaptación de la aplicación o desarrollo puesto en productivo.

El contratista confeccionará un Plan de Pruebas antes de subir a producción cualquier nuevo desarrollo.

Estas pruebas estarán encaminadas a asegurar el correcto funcionamiento de la aplicación en su totalidad, tanto de las diferentes configuraciones parciales como de los desarrollos, integración con otras herramientas, adaptación a los sistemas tanto de Salud Responde como con los distintos entornos de los que participa el Sistema, aplicaciones EPES, aplicaciones de la Consejería, Diraya, etc.

Actividades de Implantación y Gestión del Cambio

Se incluyen los servicios de adaptación y configuración de las diferentes funcionalidades de la solución adoptada a las necesidades detectadas, la realización de prototipo, la introducción de los datos básicos para la validación funcional de los mismos. Asimismo, se incluyen actividades de migración de datos y de migración de aplicaciones y/o funcionalidades.

Se incluyen las actividades derivadas de la gestión del cambio habitual en cualquier implementación o desarrollo de una herramienta informática o sistema de información.

Se incluyen también dentro de este apartado el diseño, desarrollo, planificación e impartición de la formación a los usuarios y el establecimiento de medidas y políticas de comunicación que minimizan el impacto de la implementación.

Actividades de soporte Post-implantación

Se incluyen las actividades de post-implantación técnico y/o funcional necesarias para asegurar la estabilidad de los desarrollos y/o funcionalidades puestas en productivo. Las actividades de soporte pueden ser requeridas de manera tanto presencial como remota.

Actividades de Mantenimiento Correctivo

Se incluyen las actividades de mantenimiento correctivo de aplicaciones desarrolladas o de funcionalidades ya puestas en productivo a partir de las peticiones efectuadas. El mantenimiento correctivo incluye la corrección del código y/o la actualización de la configuración existente. Además tienen que realizarse las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en productivo de las modificaciones. Asimismo tiene que actualizarse la documentación existente con los cambios realizados.

Toda la actividad realizada como correctivo de desarrollos realizados bajo el amparo del presente contrato, y siempre que sean debido a errores de desarrollo, no serán facturables y correrán por tanto a cargo del contratista.

Actividades de Mantenimiento Evolutivo

Se incluyen las actividades de mantenimiento evolutivo de aplicaciones desarrolladas y de funcionalidades en productivo, derivadas de cambios de versión y/o de cambios en las necesidades originales.

Actividades asociadas a la Gestión de la Calidad del servicio

Se incluyen todas las actividades orientadas a la gestión y control de la calidad del servicio ofertado, que establezca un plan de calidad que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por el proyecto, establezca unos registros de calidad y proponga unas acciones de mejora continua a lo largo de todo el proceso de implementación.

Actividades asociadas a la Documentación

Se incluirán la gestión de la documentación, lo cual contempla toda la documentación generada a lo largo del proceso de desarrollo.

2.3.4. Administración de sistemas

El contratista se responsabilizará de la Administración de toda la plataforma tecnológica, para lo que destinará los profesionales necesarios para la realización de las tareas diarias propias de los administradores de sistemas, redes, comunicaciones, etc.

El servicio de mantenimiento de dispositivos de informática y de elementos de red (hardware) consistirá en garantizar la operatividad de los puestos de trabajo mediante la correcta aplicación de las tareas de mantenimiento preventivo y, en último caso, restaurar la operatividad del puesto de trabajo que haya sufrido una degradación en sus capacidades.

La administración del la plataforma comprenderá:

- Llevar a cabo el mantenimiento preventivo necesario para asegurar el correcto funcionamiento de todos los equipos informáticos y de red.
- Realizar el mantenimiento correctivo que sea necesario en caso de averías.
- En caso que el equipo estuviera en garantía o bajo contrato de mantenimiento con terceras partes, realizar la gestión del mantenimiento de los equipos, el escalado de la incidencia y las tareas de soporte necesarias a la empresa mantenedora de los equipos. En este caso, además, verificará previamente la incidencia y, posteriormente, verificará la operatividad del equipo.
- Gestionar la logística relacionada con las instalaciones y/o cambios solicitados. Estas tareas incluyen el traslado de equipos, almacenaje de recambios, reparación de los elementos averiados cuando sea posible y la retirada y eliminación de los elementos obsoletos mediante procedimientos adecuados de seguridad y con respeto al medio ambiente. Eventualmente, realizar la gestión de los almacenes de equipos y recambios para el servicio.
- Realizar el registro y seguimiento de los tiempos de respuesta y resolución de averías y mantenimiento realizado por terceras empresas. Eso incluye la reclamación y/o la petición de información en caso de retraso o avería crítica para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados con terceras empresas.
- Garantizar la confidencialidad de la información y la destrucción de los elementos sustituidos en caso de contener información confidencial.
- Diseño de red, que incluye la selección de los elementos constitutivos de la red, su dimensionado y topología, la monitorización de la evolución del tráfico, la implementación de las estrategias de red definidas y el estudio proactivo de alternativas y estrategias de crecimiento y evolución tecnológica.
- Operación y control de red, que incluye todas las funciones de soporte operativo para el correcto funcionamiento de las redes LAN, WAN y de acceso remoto, la monitorización de tráfico y disponibilidad de enlaces y la resolución de incidencias, bien con medios propios, o mediante el escalado al proveedor correspondiente.
- Ingeniería de red, que incluye la optimización de la red en aspectos de eficiencia y costes, la identificación de los requerimientos, el diseño del plan de implementación y la coordinación con los proveedores del servicio, asegurando que todos los cambios están en línea con los procedimientos de gestión del cambio aprobados.
- Control y seguridad de red, que incluye la monitorización de las conexiones físicas y lógicas, la gestión de los servicios de red (DNS, WINS, DHCP, etc.).

También velará para que se cumpla la estrategia de seguridad establecida por la organización.

- Administración de red, que incluye la realización del mantenimiento y actualizaciones de versiones del software, los procedimientos de copias de seguridad y recuperación de datos y la administración de privilegios y recursos asignados a cada usuario.
- Gestión de los sistemas de copias de respaldo, en su sentido más amplio (sistemas de realización de copias, gestión de las copias, recuperación, destrucción, etc.)
- El diseño e instalación de procedimientos y herramientas para la monitorización y operación de las consolas de control de servidores y sistemas distribuidos, la monitorización del rendimiento on-line y la resolución de los problemas inherentes al proceso informático.
- Continuidad de negocio en caso de desastres, que incluye la prueba y ejecución de los planes y procedimientos de recuperación, la identificación de los puntos críticos de fallo y el diseño de redundancia para reducir las probabilidades de fallo de servicio.
- Realizar la formación y documentación técnica necesaria para la operación de la infraestructura instalada y su correcta utilización por parte del usuario final, incluyendo guías de actuación para la resolución y tratamiento de las incidencias, cuando estos sean terceros.
- El diseño e implantación de la gestión de impresión, que incluye la operación y distribución de informes y formularios, bien en soporte físico (papel), bien en formato electrónico.

2.3.5. Soporte a usuarios

La actividad de Soporte cubrirá los siguientes aspectos:

- Apoyo técnico a los gestores y dirección de Salud Responde, relativo a la plataforma CRM (SIEBEL), aplicativos de explotación de la información (Analytics, Microstrategy, herramientas de diseño de campañas,...).
- Asistencia técnica para establecimiento y configuración de los sistemas de red y comunicaciones internas, con Sede Central y Servicios Provinciales de EPES, con el SAS, y con otras plataformas externas.
- Soporte técnico ante problemas que puedan surgir en el funcionamiento y uso de las aplicaciones corporativas.
- Soporte a aplicaciones utilizadas por personal del SAS, como Cuidados Paliativos y BackOffice.
- La resolución de problemas o consultas de usuarios.

2.3.6. Gestión de equipamiento

El contratista presentará las propuestas de renovación de equipos que sean necesarias para mantener la adecuada funcionalidad, capacidad productiva y ajuste a

normativa legal exigible, con la antelación suficiente para que se puedan iniciar los expedientes de contratación de forma programada. Dichas propuestas recogerán los siguientes ítems:

- Exposición de motivos, o memoria justificativa del gasto.
- Descripción de los bienes o servicios.
- Características técnicas
- Estimación de plazos de entrega
- Presupuesto económico: total y desglosado por partidas y unidades.
- Criterios de selección.

El coste de este tipo de contrataciones será por cuenta de EPES pero las gestiones de su detección, análisis, implantación, gestión de la configuración, control de inventario, etc. Serán realizadas por el contratista.

El contratista se obliga a garantizar la continuidad de funcionamiento, por tanto, en caso de avería, todo lo que no pueda reparar lo repondrá, dentro del precio de este contrato, por elemento o equipo compatible.

Se hará dentro del precio de este contrato la reposición (de carácter urgente) de equipos que resulten necesarios, bien por obsolescencia o por ajustes de características a nuevas necesidades que se presenten como imprevistos durante el desarrollo del servicio, para lo que presentará a la Dirección de Salud Responde, para su aprobación, el oportuno presupuesto.

2.3.7. Seguridad

Cubre los aspectos relativos a la seguridad con especial atención en:

- El diseño del plan de recuperación en caso de desastres
- Reglamento Europeo de Protección de Datos de Carácter Personal
- Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- Medidas de seguridad de los sistemas (copias de respaldo y recuperación, redundancia, mecanismos de protección de redes, etc.)

2.3.8. Servicio 24x7

El servicio que se presta desde Salud Responde es de la más alta sensibilidad y criticidad para los ciudadanos por tanto, el contratista asegurará un funcionamiento continuado de todo el sistema y plataforma tecnológica del centro de atención de llamadas, para lo que se exige disponer de un equipo de profesionales de guardia localizada las 24 horas los 365 días del año. Y dispondrá de los componentes y elementos redundantes que garanticen un tiempo de recuperación, en caso de fallo en menos de 2 horas. Se contará con contratos de soporte o mantenimiento de los

fabricantes de los servidores, bases de datos, sistema de virtualización y plataforma CRM que permita recuperar el sistema en el tiempo mencionado.

El servicio de 24 horas se entiende como localizado, sin necesidad de presencia física hasta que la envergadura del problema lo requiera, en cuyo caso quedará incluido en el soporte la mano de obra y gastos de desplazamiento sin coste adicional para EPES.

El contratista podrá solicitar la instalación de equipos de acceso remoto para agilizar la monitorización y las acciones correctoras que se puedan llevar a cabo por acceso remoto. Los costes que de ello se derive correrá de su cuenta, y todos los accesos serán certificados y validados acorde con la normativa al respecto de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. Los accesos desde redes externas se establecerán a través del nodo de interconexión (NIX).

2.3.9. Formación

Para una adecuada prestación del servicio de outsourcing se requiere atender los aspectos de formación, tanto para los componentes del equipo de trabajo que aporta el contratista (formación interna) como para los operadores y usuarios de la plataforma tecnológica y aplicaciones de Salud Responde (formación externa).

El objetivo de la formación interna es dotar de los conocimientos técnicos, metodológicos, y de habilidades a los profesionales de la plantilla con los que el contratista presta el servicio. La formación "externa" destinada a los usuarios del sistema, tanto personal vinculado directamente con EPES (médicos, enfermeros, gestores, directivos, ...) como vinculados a terceras empresas que colaboran con Salud Responde (operadores, supervisores, etc) tendrá el objetivo de fomentar el uso adecuado de los sistemas, capacitando a los usuarios en el manejo de nuevas aplicaciones, o nuevas versiones de las existentes, y también pueden ir orientadas a minimizar la resistencia al cambio en los sistemas o servicios.

El contratista dispondrá a su cargo todo el entorno para la formación interna a su plantilla (equipos servidores, clientes, licencias de software, etc.)

Cada vez que se requiera impartir una sesión de formación a usuarios, el contratista presentará a EPES una propuesta de plan de formación para su validación, que recogerá el equipamiento hardware y software necesario, aula, medios auxiliares, número de sesiones, calendarios, horarios, docente, y demás aspectos necesario. Incluirá el presupuesto de costes que requieren ser certificados por EPES para su posterior facturación dentro del presente contrato.

Plan de formación

El contratista confeccionará el "Plan de Formación" que cubrirá las actividades necesarias previa a la instalación de un nuevo sistema o aplicación, y debe asegurar el perfecto conocimiento por parte del usuario de la aplicación o sistema sobre las

nuevas modificaciones de ésta, e irá referida tanto a usuarios finales como a los administradores técnicos que se ocuparán del mantenimiento en primer nivel de ellas.

2.4. RECURSOS HUMANOS

2.4.1. Organización del Equipo de Trabajo

Los licitadores deberán reflejar en su oferta la organización de la plantilla asignada a cada uno de los bloques que configuran el servicio detallados anteriormente, o en su caso con la configuración que el ofertante determine.

Quedará claramente identificado el número de integrantes, su grado de dedicación al proyecto (total, parcial o un porcentaje de su tiempo), y el número de horas global estimado para cada bloque o apartado.

Es responsabilidad de la empresa contratista y sus delegados impartir todas las órdenes, criterios de realización de trabajo y directrices a sus trabajadores, siendo EPES del todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, es responsabilidad exclusiva del contratista, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

La empresa adjudicataria tendrá disponible para ofrecer el servicio, personal de sustitución para suplir las bajas, vacaciones, o solicitudes por parte de EPES en momentos de mayor actividad.

Los licitadores indicarán en su oferta los recursos que se mantendrán activos para garantizar los servicios mínimos en caso de conflictos laborales (huelga). Todo ello dentro de los límites establecidos en las leyes a tal efecto.

2.4.2. Perfiles

La adjudicataria presentará a EPES una propuesta de asignación de perfil para cada uno de los profesionales integrantes del proyecto, adjuntando su curriculum vitae, y que no será válida hasta su plena aceptación expresada en acta de aceptación de perfiles. Una vez aceptada, la adjudicataria podrá facturar las horas de dedicación de cada profesional de acuerdo al perfil asignado. No se aceptará la facturación de horas de un profesional que no haya sido previamente incluido en el acta de aceptación de perfiles. La adjudicataria solicitará que EPES actualice dicha acta cada vez que tenga que incluir un nuevo profesional en plantilla, adjuntando su curriculum vitae, o cuando se produzca algún cambio en las funciones con las que participa alguno de los profesionales incluidos en dicho acta.

Cualquier sustitución de los integrantes del proyecto que se precise realizar con posterioridad a la presentación de la oferta deberá ser propuesta por el adjudicatario y aceptada por EPES, que exigirá la presentación del historial profesional del profesional propuesto.

Al menos existirán los siguientes perfiles:

- Jefe de Proyecto
- Consultor
- Especialista de base de datos
- Analista
- Analista de sistemas
- Técnico de sistemas
- Programador
- Técnico de microinformática

Para favorecer la calidad de la gestión del servicio, así como la de los productos a entregar y maximizar la agilidad de las respuestas en cada tipo de intervención, se requiere que la plantilla de profesionales esté compuesta por técnicos muy cualificados, comprometidos, y experimentados, habituados a trabajar en un entorno de calidad muy exigente, sujeto a un alto nivel de cumplimiento de metodologías y normas y procesos especiales del proyecto en cuanto a disponibilidad horaria, capacidad de trabajo en equipo, conocimiento en el manejo de sistemas complejos, compromiso con la seguridad y estabilidad de sistemas críticos que manejan datos sensibles. Es por ello que a la hora de seleccionar al mejor empresario que pueda prestar el servicio con la calidad deseada, se tenga en cuenta que la empresa disponga de profesionales que acrediten tener una gran experiencia en proyectos similares.

2.4.3. Dimensión del equipo de outsourcing

El volumen de horas mínimas a disposición del servicio por perfil y año son las indicadas en la siguiente tabla:

Perfil	Año 1	Año 2	Horas totales
Jefe de Proyecto	1.700	1.700	3.400
Consultor	3.000	3.000	6.000
Especialista de base de datos	1.700	1.700	3.400
Analista	1.700	1.700	3.400
Analista de sistemas	1.700	1.700	3.400
Técnico de sistemas	75	75	150
Programador	1.700	1.700	3.400
Técnico de microinformática	1.700	1.700	3.400

Tabla 1 – Horas mínimas anuales y totales por perfil.

El número de horas anuales por perfil indicadas en la Tabla 1 tendrán el carácter de mínimo exigible que el contratista se compromete a poner a disposición del servicio, si bien, de acuerdo con lo expresado en el apartado "Evolución del Servicio", podrá acordarse modificaciones según las necesidades del proyecto en cada momento y por tanto podrán traspasar horas de un perfil a otro, previo consentimiento por parte de EPES, y teniendo en cuenta la diferencia de coste unitario.

2.4.4. Formación y experiencia del equipo asignado

La formación inicial requerida por parte del personal que preste el servicio responderá al entorno del
Sistema de Información de Salud Responde.

Los costes de formación de los integrantes del proyecto correrán íntegramente a cargo de la
adjudicataria. El contratista se compromete a mantener la plantilla de técnicos vinculadas a este servicio formada y certificada en el uso y manejo de las plataformas tecnológicas que se usen en cada momento, incluso a incorporar nuevos técnicos especialistas en los nuevos productos durante el tiempo que resulte necesario para garantizar el correcto funcionamiento y explotación de los mismos.

Quedarán claramente plasmados en la oferta los compromisos de formación por parte del licitador con cada uno de los integrantes del proyecto, especificando las horas anuales. Dichas horas y cualquier otro gasto (desplazamientos, dietas...) de dicha formación no serán imputables a EPES y por tanto irán íntegramente a cargo de la adjudicataria. En cualquier caso garantizarán el correcto conocimiento sobre las materias que necesiten para el desempeño de sus funciones.

El personal de sustitución estará formado, previo a su incorporación, en las tecnologías y sistemas de
EPES para ser operativo desde el momento que se integre de forma activa en el proyecto.

Para facilitar las labores de formación de dicho personal, EPES pone a disposición del adjudicatario los medios existentes en sus centros, como son las redes de comunicaciones, sistemas de
comunicaciones unificadas, etc.

Las empresas indicarán su proceder en la transferencia de conocimiento ante la baja de cualquier integrante del proyecto, y los compromisos que formarán parte con el acuerdo a nivel de servicios en
relación con este aspecto.

2.4.5. Ubicación física del personal

El personal asignado a las funciones de administración de sistemas, soporte de sistemas de red y comunicaciones, administración de plataforma CRM y análisis y

toma de requerimientos, soporte a usuarios y servicio 24x7 estarán ubicados físicamente en las instalaciones de Salud Responde en Jaén.

En cualquier caso, al menos, las siguientes actividades se realizarán en las instalaciones de EPES:

- Reuniones de recopilación de requisitos funcionales
- Reuniones de seguimiento de proyecto
- Pruebas sobre entornos de preproducción
- Entrega y soporte para subida a producción
- Administración, configuración y mantenimiento de servidores y equipos alojados en los centros de procesos de datos (CPD) en edificios de EPES
- Soporte y mantenimiento que requieran un contacto directo con los equipos informáticos de los usuarios y que se ha de realizar sobre los puestos de trabajo de dichos usuarios
- Formación a usuarios

El equipo tendrá disponibilidad para viajar teniendo en cuenta las fuertes relaciones e integraciones con sistemas de otros centros u organismos (centros coordinadores 061, Servicio Andaluz de Salud, plataformas externas de Salud Responde), ubicados todos ellos en las distintas provincias de Andalucía.

2.5. JORNADA LABORAL

La empresa adjudicataria será responsable de la planificación y gestión de las jornadas de trabajo y turnos de los distintos equipos de trabajo, con objeto de garantizar la calidad del servicio comprometida.

Se establecen dos horarios de trabajo:

Horario normal

El contratista deberá disponer de la organización necesaria para cubrir el servicio durante todo el año, en el calendario laboral oficial de Andalucía, y garantizando la asistencia física en las instalaciones de Salud Responde como mínimo en horario de ocho a quince y de dieciséis a dieciocho horas (8:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00) de lunes a jueves y viernes de ocho a quince horas (8:00 a 15:00).

Horario extendido

Lo constituye el resto del tiempo y estará cubierto de dos formas: por el servicio de guardia 24x7 para los servicios críticos; y para todas aquellas actuaciones que sin ser críticas por su naturaleza y circunstancias requieran ser llevadas a cabo fuera del horario normal, como pueden ser paradas planificadas o situaciones especiales, también serán cubiertas, previa comunicación por parte de Salud Responde al contratista con antelación suficiente.

El contratista estará obligado a ofrecer sustitutos en el caso de vacaciones y bajas del personal que preste dicho servicio.

2.6. RECURSOS MATERIALES, DE HARDWARE, DE SOFTWARE Y COMUNICACIONES APORTADOS AL SERVICIO

2.6.1. Aportados por EPES

La plataforma del entorno de producción correrá a cargo de Salud Responde, así como la de preproducción. En este último entorno, preproducción, se realizarán las pruebas previas a pasar los desarrollos o modificaciones al sistema de producción. En dicho entorno se evaluará si dichas modificaciones son correctas y aseguran no afectar negativamente al propio o a otros sistemas implantados.

Salud Responde pone a disposición del servicio sus instalaciones (centro de proceso de datos, salas de comunicaciones, etc.) y puestos de trabajo para del personal que estará ubicado en la sede de Salud Responde de Jaén.

Salud Responde pone a disposición del contratista, para realizar el servicio a contratar, los sistemas de comunicaciones existentes en todos los centros vinculados a Salud Responde. Las comunicaciones pertenecen a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, por lo que el contratista tendrá que solicitar su conectividad con la misma al organismo que lo gestiona (SANDETEL).

2.6.2. Aportados por el contratista

El licitador detallará en su oferta, todo el equipamiento hardware, software, comunicaciones necesarias entre las ubicaciones del contratista o donde se ubique el personal destinado al presente servicio, y las instalaciones de Salud Responde, la configuración y arquitectura de la plataforma de desarrollo, y que ofrece para uso exclusivo del presente proyecto teniendo en consideración los siguientes aspectos:

Entorno de desarrollo

El contratista debe disponer de una maqueta operativa similar a los sistemas a mantener, suficientemente dimensionada.

El contratista deberá aportar los equipos necesarios para constituir los correspondientes entornos de desarrollo para la realización de los trabajos de mantenimiento de los sistemas y desarrollos software, como son los mantenimientos evolutivos, adaptativos, preventivos, etc., de las aplicaciones o sistemas desarrollados y existentes, y así poder probar las modificaciones y nuevos desarrollos que se propongan con garantías de éxito antes de ser implantadas en preproducción.

Entornos del CRM de Siebel, EPES facilitará únicamente las licencias de desarrollo.

Gestor de base de datos Oracle

Aplicativos en .Net de cita externa, BackOffice, Cuidados Paliativos, MacoSaludResponde, primera cita disponible, kioscos, disponibles. Licencias VS-2013 Team Foundation, el proveedor deberá contar para este servicio de al menos 3 licencias. Además deberá poseer licencias de Telerik por desarrollador.

Aplicativos en java: aplicación App Salud Responde, Windows Server 2008 64 bytes, tomcat 64 bytes, jdk 1.6, apache, Eclipse, Mac Mavericks con xcode 5x, Windows 8 Visual Exprés 2012. Terminal Windows Phone 7 y 8, BlackBerry 7 y 8, Móvil Android 2.2 y superior, Tableta Android 3 y superior, iPhone 4x y 5x, IPAD 2.

Equipamiento de sustitución

Cuando sea necesario trasladar equipos para su reparación el contratista dispondrá del correspondiente equipo suplente para evitar la discontinuidad del servicio. Los equipos viajarán por cuenta y riesgo del contratista.

2.7. METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

EPES tiene como referencias metodológicas a ITIL, MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía) y MÉTRICA y pretende continuar su implantación. Por ello la adjudicataria deberá adecuarse a la metodología implantada en EPES y continuará implantando dichas metodologías, buenas prácticas y recomendaciones dentro de los procesos, procedimientos, actividades, etc. que se desarrollen durante la prestación del servicio, todo ello adecuándolo al marco de trabajo de Salud Responde.

Los procedimientos ofrecidos por el contratista serán revisados por EPES de forma que se podrán acordar entre las dos partes, EPES y contratista, modificaciones a dichos procedimientos tanto al inicio del proyecto, en la fase de precontrato como a lo largo de toda la ejecución del contrato.

El conjunto de procedimientos que presentarán las empresas concursantes no tiene que ser exacto al listado que se detalla más adelante. Si bien sí es necesario que en las metodologías que éstas oferten sí se incluyan como mínimo todos los aspectos o apartados que se indican. Es decir, en una metodología y/o procedimiento propuestos podrán concurrir uno o varios de los apartados mencionados a continuación.

A continuación se detallan algunos aspectos relevantes que deberán incluirse en el procedimiento correspondiente.

2.7.1. Gestión de requisitos

Se explicará en detalle la metodología, herramientas, entregables e indicadores de calidad que empleará para la toma, especificación y gestión de requisitos del sistema a lo largo del proyecto.

2.7.2. Desarrollo

Se detallará la metodología, procedimientos, guías empleadas, entregables e indicadores de calidad en todas las fases de desarrollo de sistemas de información.

2.7.3. Control de versiones

Se detallarán los pasos a seguir en el versionado de las aplicaciones, así como la metodología y herramientas implicadas.

2.7.4. Mantenimiento preventivo

Descripción del plan detallado de los mantenimientos preventivos específicos para cada uno de los sistemas dentro del alcance de este proyecto.

Se realizarán revisiones mensuales comprobando su correcto funcionamiento, realización de test de diagnóstico, ajuste, y cuantas operaciones se consideren necesarias para asegurar una razonable garantía de funcionamiento continuado del sistema. Serán como mínimo los detallados a continuación, a los que la adjudicataria propondrá aquellos adicionales que considere de interés para garantizar el correcto funcionamiento del servicio:

- Realización de test de diagnóstico y de fiabilidad de producto.
- Verificaciones de logs
- Comprobación de correcto funcionamiento.
- Comprobación de la configuración software (versiones actualizadas establecidas)
- Revisión de copias de seguridad
- Ajustes y controles a efectos de mejorar la calidad y rendimiento de los equipos.
- Sustitución de componentes de duración limitada.
- Revisión y sustitución de los elementos físicos que estén en mal estado, o que permitan prever un posible fallo futuro a corto/medio plazo.

Con cada revisión se entregará informe del resultado del elemento o sistema revisado, con las medidas correctoras pertinentes.

En la oferta se reflejará la revisión concreta que se propone realizar indicando el equipo/sistema/subsistema a chequear y el método detallado para su correcto funcionamiento.

Antes de realizar cualquier tarea que pueda poner en riesgo la pérdida de la integridad de los datos exigirá que se haya realizado convenientemente las copias de *backup* necesarias. Cualquier coste ocasionado por el incumplimiento de este requisito será sufragando íntegramente por el contratista.

EPES podrá determinar un tercero para el seguimiento de incidencias, y al cual el adjudicatario deberá notificar cualquier incidencia, así como proporcionar la información que se le requiera.

2.7.5. Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo de los sistemas de Salud Responde implica tanto a los desarrollos como a los sistemas hardware, software y de comunicaciones, por lo que incluirá los recursos necesarios para el diagnóstico de las averías y los repuestos necesarios para la corrección de las mismas, así como el procedimiento planteado para la reposición de material hardware o software.

Se establecerán unos tiempos máximos para la solución de los errores detectados, según criticidad y siempre que no sea dependiente de sistemas de terceros. Dichos tiempos serán contados a partir de su notificación en la aplicación de Mantenimiento de Sistema de información (MANSI) y establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (apartado 2.8 y anexo 2).

Las ofertas detallarán el procedimiento planteado para la reposición de material hardware o software.

En los casos que el servicio lo requiera se actuará con carácter de urgencia para que el equipo averiado sea restablecido (por reparación o sustitución) dentro del plazo de respuesta comprometido en el acuerdo de nivel de servicio. Una vez resuelta la avería, la adjudicataria presentará a Salud Responde el presupuesto del repuesto o equipo sustituto, acompañado de la documentación acreditativa del precio de adquisición, para que una vez aceptado sea incluido en la facturación del período.

En las reparaciones que no requieren urgencia, la adjudicataria presentará, en el plazo máximo de tres días hábiles, un presupuesto para las reposiciones de piezas o equipos de repuesto que sean necesarias. Salud Responde podrá aceptarla y se incluirán en la facturación del período que corresponda a la fecha de recepción conforme de su instalación. En caso de que Salud Responde no acepte el presupuesto, adquirirá directamente las piezas o equipos de repuesto conforme a las especificaciones técnicas indicadas por el contratista, las cuales serán utilizadas por éste para realizar la reparación.

La reposición de piezas o equipos defectuosos se hará con piezas de repuesto originales de la marca del equipo averiado siempre que ello sea posible, y en su defecto con repuestos homologados de otras primeras marcas a fin de mantener las garantías y calidades de los sistemas.
De manera habitual se procederá a la sustitución inmediata del módulo averiado para proceder a su reparación en laboratorio o almacén y posterior reposición. La reparación de componente sólo se realizará con la previa autorización de EPES y siempre que no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad.

Cuando, por motivo justificado, el tiempo de reparación de la avería sea superior al ofertado, la adjudicataria podrá proceder a la sustitución temporal del equipo averiado por otro equivalente o de superiores prestaciones, comunicando dicha sustitución a la EPES.

Si excepcionalmente la adjudicataria no dispone en ese momento de los repuestos adecuados, podrá proceder, previa autorización de EPES, a la sustitución del elemento o equipo afectado, por otro que pueda cumplir como mínimo, las funciones que realizaba el averiado, hasta la instalación del mismo equipo una vez reparado u otro equipo definitivo, idéntico o equivalente que cumpla idénticas o superiores prestaciones que el que estaba inicialmente instalado.

La adjudicataria toma bajo su responsabilidad la previsión de cualquier clase de repuesto necesario para cubrir el correcto funcionamiento de los equipos, para ello planificará la disponibilidad de los stock's necesarios, tanto en las propias instalaciones de Salud Responde para acelerar al máximo la respuesta ante averías, como en sus propios almacenes, o en almacenes de fabricantes, o recurriendo a la contratación con los servicios postventa de fabricantes que garanticen los tiempos de respuesta comprometidos.

La adjudicataria prestará su apoyo a la determinación de problemas que puedan generar dudas de "frontera", por ejemplo avería de difícil determinación si se debe a un componente hardware o software, o a defecto de los circuitos de comunicaciones.

Cuando sea necesario trasladar equipos para su reparación fuera del Centro se recabará la autorización de la dirección de Salud Responde.

En caso de reposiciones planificadas con antelación, y siempre que la criticidad del sistema, o la envergadura de la reposición lo requiera, se realizarán siempre previa aceptación explícita del presupuesto y en horarios de mínima actividad, como puede ser horario nocturno.

2.7.6. Mantenimiento evolutivo y adaptativo

Especialmente en los sistemas catalogados como críticos, el adjudicatario se compromete a adaptarlos a la legislación vigente en cada momento, y repondrá todos aquellos equipos que sean descatalogados por los fabricantes, siempre bajo la supervisión y aprobación de EPES.

La adjudicataria prestará la adecuada asistencia técnica en la búsqueda de la mejor solución a cualquiera de las configuraciones, accesorios o sistemas auxiliares a implementar. Así como a la mejor planificación y definición del entorno, previa a la instalación de nuevas máquinas, por ejemplo aportando cálculos sobre necesidades de aire acondicionado, esquema unifilar eléctrico, apoyo de UPS, dimensionamiento de grupo electrógeno, etc.

Se expondrá en la oferta de forma clara y concisa el procedimiento del mantenimiento evolutivo.

2.7.7. Pruebas y paso a producción

Se detallarán los pasos a seguir desde el desarrollo hasta la instalación en los sistemas de producción, indicando perfiles involucrados en las pruebas, documentación generada, formación de supervisores, etc.

2.7.8. Gestión de la configuración

Se explicarán los mecanismos, y herramientas en su caso, propuestos para la gestión de la configuración de los sistemas.

2.7.9. Documentación

Se detallará toda la documentación manejada en el servicio, y muy especialmente la que detalla el estado de los sistemas y desarrollos, así como la organización y acceso de todos los integrantes del servicio a los documentos generados a lo largo del servicio.

Se detallarán las herramientas utilizadas al efecto.

Toda la documentación estará en todo momento disponible y actualizada.

Contemplará como mínimo cualquier modificación realizada sobre el sistema, ya sea hardware o software.

Se entregará a EPES, en papel así como también en soporte informático, documentación técnica en la que se describirá cualquier modificación realizada sobre el sistema, ya sea hardware o software, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles desde el momento en que se lleve a cabo dicha modificación.

El código fuente generado habrá de estar debidamente comentado para poder realizar un adecuado seguimiento del mismo, y todos los desarrollos deberán ir acompañados obligatoriamente de la documentación generada para su producción como son los documentos de especificación de requisitos, análisis funcional, etc.

2.7.10. Formación

Se detallará la metodología, procedimientos y documentación para formar a los usuarios destinatarios de cada uno de los evolutivos o correctivos.

2.7.11. Calidad

Se detallarán los controles y metodología empleada en el control de la calidad del software, estándares, normativas, buenas prácticas e indicadores a cumplir a lo largo del desarrollo del proyecto.

2.7.12. Auditoría

Se detallará el plan de realización de las auditorias indicando la periodicidad con la que se realizarán cada una de ellas, que permitan un análisis exhaustivo del funcionamiento de los centros en lo que a sistemas de información y comunicaciones se refiere.

EPES podrá solicitar en cualquier momento a un tercero la realización de auditorías, para lo cual el contratista se obliga a entregar manuales, documentos de especificación, desarrollo, incidencias de mantenimiento, procedimientos de seguridad, log, etc. así como cualquier otra información relativa al servicio contratado que sea requerida.

2.7.13. Seguridad

En la oferta quedarán detallados todos los aspectos relativos a seguridad con especial atención en:

- Datos de Carácter Personal
- Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- Medidas de seguridad de los sistemas (copias de seguridad, redundancia, mecanismos de protección de redes, etc.)
- Análisis de Riesgos que el adjudicatario deberá realizar al inicio del servicio.
- Plan de Contingencias
- Otros que el adjudicatario considere de interés.

Con carácter bianual se realizará la auditoría de seguridad de la información que cubra lo establecido por la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Será realizada por una empresa externa independiente del adjudicatario. En el proceso de selección de la misma participará EPES, que seleccionará una entre una terna presentada por el adjudicatario. El proceso de auditoría será supervisado por EPES, y el calendario de las mismas será previamente aprobado por la dirección de EPES.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad <<<BÁSICA | MEDIA | ALTA >>, en función de la aplicación que en cada momento se esté trabajando, conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

2.7.14. Seguimiento del servicio

Quedará claramente explicado en la oferta el sistema propuesto para el correcto seguimiento del servicio, teniendo en consideración los siguientes aspectos:

Cada mes se entregará al Director de Salud Responde el Cuadro de Mandos acordado recogiendo las incidencias acaecidas, el estado de las propuestas de modificación, nuevos desarrollos tramitados en el período, así como los indicadores del ANS para el periodo en cuestión. Adicionalmente en el Cuadro de Mando quedarán recogidos todos aquellos elementos que el contratista considere relevantes para evaluar el buen funcionamiento del servicio prestado, así como aquellos propuestos por Salud Responde y que resulte posible obtener.

Dicho informe se entregará por el contratista con anterioridad suficiente a las reuniones de seguimiento, para que pueda ser analizado de forma previa por los responsables de Salud Responde.
El contratista presentará acta de todas las reuniones mantenidas, en un plazo no superior a 3 días hábiles.

Salud Responde podrá determinar un tercero para el seguimiento de incidencias, y al cual el contratista deberá notificar cualquier incidencia, así como proporcionar la información que se le requiera.

2.7.15. Otros que el ofertante considere de interés

La empresa concursante incluirá tantos procedimientos, metodologías, como estime oportuno siendo de relevancia para el servicio.

2.8. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se establecerá un Acuerdo de Nivel de Servicio con el objeto de mantener y mejorar la calidad de los servicios.

Los licitadores presentarán en sus ofertas una propuesta inicial de ANS para su valoración. En la Fase de inicio se estudiarán conjuntamente entre EPES y el contratista para fijar los ANS iniciales. Estos acuerdos se irán monitorizando a lo largo del contrato y podrán ser modificados siguiendo un ciclo de mejora continua de la calidad del servicio prestado.

Para establecer un marco de regulación de las actividades a desarrollar durante la ejecución del contrato, se contará con un sistema de indicadores que permitan establecer de forma objetiva la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los objetivos marcados dentro del acuerdo.

Los indicadores deben estar asociados a los objetivos y deben permitir objetivar el grado de cumplimiento de los niveles de calidad comprometidos. Se indicará el procedimiento de obtención y medición de cada indicador, indicando la frecuencia de medición y debiendo cumplir con las siguientes características:

- Ser medibles, objetivos, realistas y alcanzables
- Definir inequívocamente la calidad del servicio
- No suponer un sobreesfuerzo adicional de gestión.

El nivel de servicio se orientará a garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas TIC fundamentales para el desempeño de la labor de Salud Responde. En este contexto se catalogan como sistemas críticos los siguientes:

- Plataforma de Virtualización.
- Plataforma CRM.
- Conectividad y funcionamiento de acceso a BDU, DIRAYA, y demás servicios del SAS.
- Conectividad y funcionamiento de acceso a plataformas externas para cita médica.
- Sistema de control de citas asignadas por cada una de las plataformas externas a fin de ajustar adecuadamente las unidades de citas que debe facturar cada empresa.
- Servidor de correo electrónico.
- Servidor de ficheros
- Aplicación de Cita externa
- App Citas Andalucia

En el Anexo 2 se muestran las fichas de cada uno de los indicadores mínimos establecidos, que podrán ser mejorados o ampliados con nuevos indicadores.

Unos parámetros básicos tanto para la medición de algunos indicadores es el impacto de las incidencias ocurridas. Se definen 3 tipos de impacto: Fuerte, moderado y débil. Se establecen los siguientes tiempos máximos para la resolución de incidencias, y que podrán ser mejorados en las ofertas:

Tiempo de resolución de incidencias de impacto fuerte	< 12 horas
Tiempo de resolución de incidencias de impacto moderado	< 72 horas
Tiempo de resolución de incidencias de impacto leve	< 10 días laborales

Modelo de Penalizaciones:

Como norma general, cualquier tipo de incumplimiento del contrato supondrá, una penalización conforme a lo establecido en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Los valores de los indicadores de los ANS fuera del rango de compromiso establecido dará lugar a la aplicación de una penalización económica establecida en el mismo detalle de la ficha del indicador.

Se establece un plazo máximo de 10 semanas (o el que haya ofertado el contratista como mejora) como período de prueba y adecuación del servicio, que permita la maduración de los nuevos indicadores a introducir como ANS, para introducción los ajustes oportunos. En este periodo no se aplicará penalizaciones.

La aplicación de penalizaciones por incumplimiento de los indicadores de ANS se establecerá como un porcentaje de la certificación/facturación total del periodo de medición.

Se podrá tener en cuenta los diferentes grados de incumplimientos en base a la severidad del mismo (grave, medio o leve).

Las penalizaciones por cada indicador serán acumuladas. El total de la penalización acumulada no podrá superar el 10% del importe total de la facturación mensual.

Cancelación de penalizaciones:

Las penalizaciones por incumplimientos de carácter leve o moderado podrán ser canceladas en los meses siguientes a su aplicación si el contratista define un plan de acciones correctoras que se ejecute con éxito.

Cada indicador tendrá definido (en su ficha correspondiente) las reglas para la cancelación de la penalización.

No será de aplicación la cancelación de penalizaciones en los meses previos a la finalización definitiva del contrato.

3. CERTIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

Todas las horas dedicadas para la ejecución del servicio, a excepción de aquellas expresamente excluidas en el presente pliego (correctivos de desarrollos realizados en este mismo proyecto, fase de precontrato, formación de los integrantes, etc.) se presentarán a Salud Responde para que las certifique, y se facturen afectadas por los precios ofertados para cada perfil por la adjudicataria. El importe de estas horas irá descontándose del importe de la partida correspondiente conforme al desglose de la propuesta económica del contratista.

La fuente de información para facturación será la aplicación de Mantenimiento del Sistema de Información (MANSI).

Todo nuevo trabajo o desarrollo, ya sea de aplicaciones nuevas o mejoras de las existentes, tendrá una valoración previa, y una vez aprobado por Salud Responde será el valor facturado.

Solo podrán certificarse/facturarse los servicios prestados una vez concluidos, entendiendo por servicios prestados la actividad solicitada en su totalidad. Es decir para poder facturar un servicio será necesario que en la aplicación Mantenimiento del Sistema de Información (MANSI) quede reflejado dicho trabajo como concluido. Por tanto no se facturará por horas empleadas sino por trabajo concreto concluido.

Las certificaciones tendrán carácter mensual, independientemente de la periodicidad de la facturación (trimestral).

4. GARANTÍA

La garantía de todos los desarrollos realizados al amparo del presente contrato cubrirá desde la fecha de su implantación hasta dos años a partir de la conclusión de este contrato, así como de sus prórrogas en caso de llevarse a cabo. Es decir, cualquier correctivo a desarrollos realizados durante el presente contrato, y hasta dos años de la finalización del mismo, no serán facturables.

5. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de licitación es el que figura en el anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6. CLÁUSULAS GENERALES

Confidencialidad de la información

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito del Servicio Andaluz de Salud.

La persona adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD), únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del Servicio Andaluz de Salud, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccncert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Tratamiento de datos personales

La persona adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD), únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del organismo contratante, como responsable del proyecto, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal".

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Propiedad intelectual 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 del Servicio Andaluz de Salud, 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 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 la Junta de Andalucía.

Quedan expresamente excluidos de esta condición todos los productos software ofertados basados en tecnología propietaria, debido a razones de propiedad intelectual.

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

a) El contratista cumplirá lo establecido en la legislación y normativa vigente en materia de prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 y normativa de desarrollo).

b) El contratista cumplirá con lo establecido en el RD 171/2004 sobre Coordinación de Actividades Empresariales.

c) El contratista deberá aportar, con carácter previo al inicio de la prestación de los servicios, el Formato Fo1901 "Certificado de Cumplimiento Preventivo" y la documentación señalada en el Fo1902 "Solicitud de Documentación Preventiva", anexos al presente PPT.

El contratista proporcionará los Equipos de Protección suficientes para cada uno de los operarios asignados al servicio, sea de forma temporal o permanente.

8. GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL

a) El contratista cumplirá lo establecido en la normativa vigente en materia medio ambiental.

b) El contratista en caso de efectuar trabajos en instalaciones EPES, cumplirá con los procedimientos internos EPES en materia medio ambiental.

c) El contratista, en caso de efectuar trabajos en instalaciones EPES especificará las medidas de gestión medioambiental a aplicar en la ejecución del servicio que le sean aplicables, como por ejemplo y sin ánimo de exhaustividad:

- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras y todo tipo de residuos generados en la zona de trabajo.
- Almacenamiento y manejo adecuado de productos químicos y mercancías o residuos peligrosos.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Uso de contenedores adecuados. Segregación de los residuos generados, teniendo especial atención con los peligrosos.
- Disposición de las fichas de Seguridad de los productos químicos utilizados.
- Uso de productos biodegradables, siempre que sea posible.
- Información de accidente medioambiental.
- Restauración del entorno ambiental alterado.

Los productos empleados en los trabajos en general y, en particular, los de limpieza, higienización y desinfección, serán lo más respetuosos posible con el medio ambiente, así como para la salud de las personas. El contratista facilitará, con carácter previo a la realización de los trabajos, la ficha de seguridad de los productos a utilizar. EPES se reserva el derecho de exigir la sustitución de aquellos productos que a su juicio no considere adecuados.

ANEXO 1 - BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS

El sistema de información de SaludResponde gira en torno a una aplicación CRM que permite dar acceso multicanal al usuario. Esta aplicación se trata de una implementación de Siebel, en su versión 8.1.1.11, y ofrece el aplicativo en formato web, y también en modo cliente web local.

El sistema aplicativo se apoya en una dase de datos (OLTP) de Oracle replicada en la sede de Granada. Esta plataforma se complementa con un sistema de extracción carga de datos en una BBDD de explotación (OLAP) del mismo fabricante y sobre la que se representan informes y cuadros de mandos mediante el software MicroStrategy.

El servicio se apoya en aplicaciones auxiliares desarrolladas, ofrecidas también a accesos externos de SaludResponde, como son la Aplicación de Cita Previa (CitaNet), cuidados Paliativos (cPaliativos), o el sistema colaborativo de gestión de cita con los centros de salud (BackOffice).

El sistema de información está fuertemente integrado con otros sistemas que permiten ofrecer múltiples servicios al ciudadano en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Andalucía. SaludResponde se integra con Diraya para la autenticación de sus profesionales, para la validación de usuarios en la Base de datos única (BDU), y para ofrecer servicios de cita de Atención primaria, especialista, etc. Esta integración se realiza siguiendo los estándares mediante servicios Web e intercambio de mensajes XML. También se accede a distintas aplicaciones del SAS como Aplicación para la Gestión de la Demanda (AGD), y Registro de Voluntades Anticipadas (RVA).

SaludResponde también se integra con ASSDA (Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía), con EPES-061, el sistema de monitorización a grupos de pacientes con diabetes, y problemas cardíacos (SaludMásMóvil).

En cuanto al acceso multicanal, el sistema está pensado para su acceso mediante telefonía, correo electrónico, fax, quioscos interactivos en centros de salud, así como las aplicaciones de SmartPhone publicadas recientemente.

Para completar la arquitectura, son fundamentales los sistemas de comunicaciones, tanto a nivel interno como externo (Acceso a RCJA) que permiten la comunicación con otros sistemas y organismos. El sistema se complementa con capacidades en la gestión de la telefonía como distribución automática de llamadas (ACD Procenceter de Siemens) e integración voz y datos (CTConnect como middelware para Siebel).

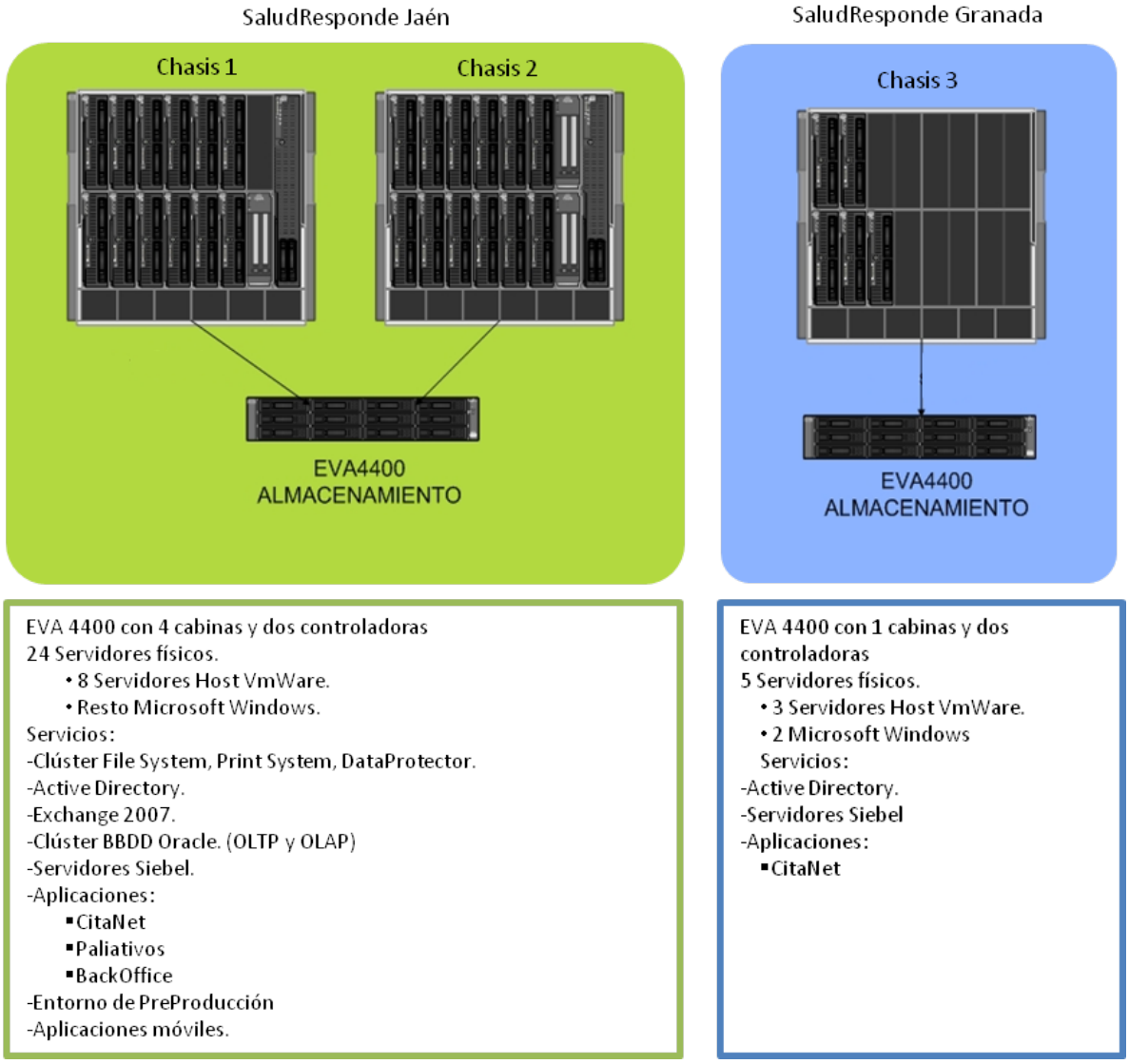
Esquema representativo

La plataforma de equipos instalados es la siguiente:

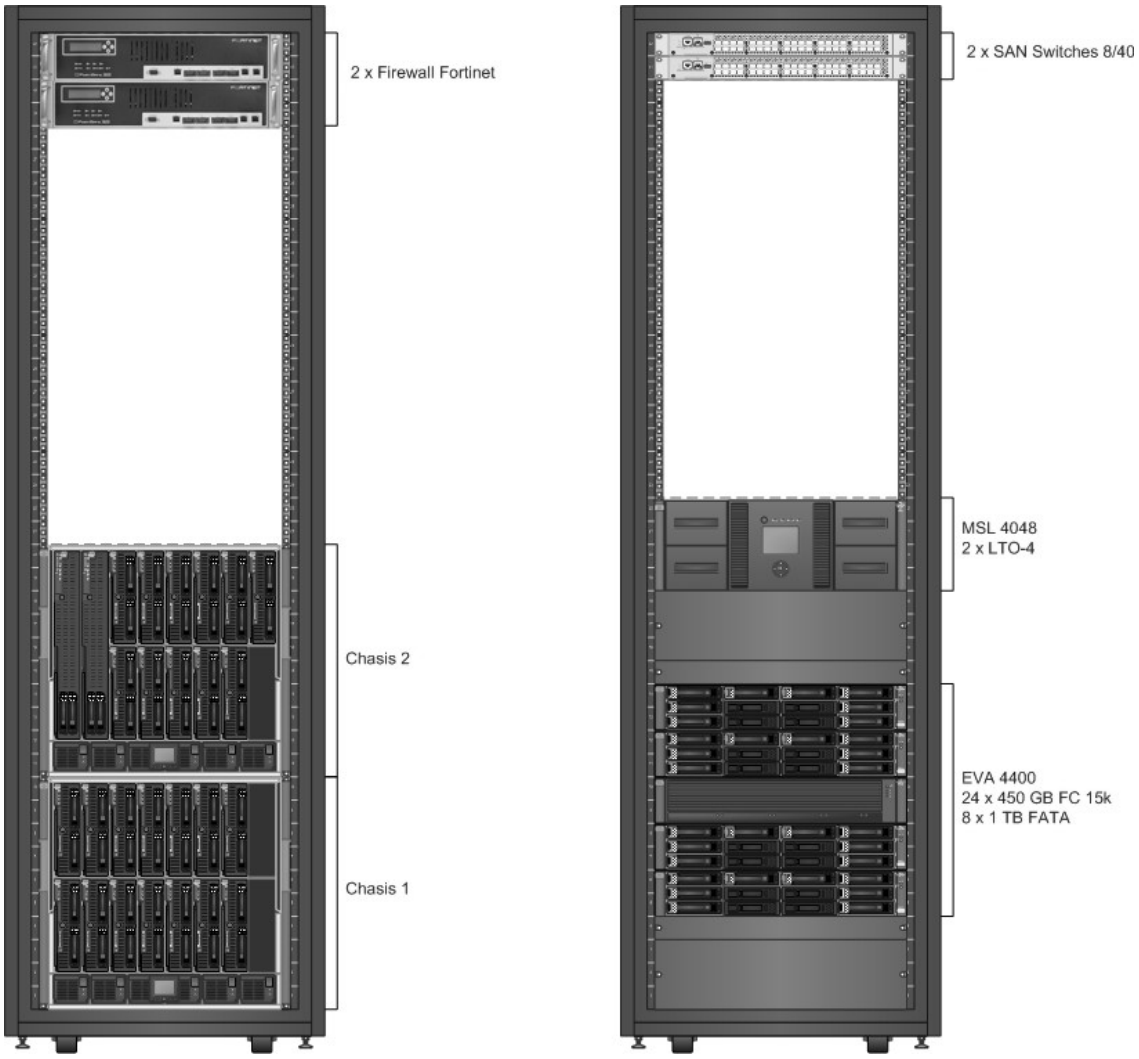
- 120 equipos HP HP Compaq Elite 8300 SFF PC 4GB Win7Pro 500GB. (Fuera de garantía)
- 120 Monitores HP CPQ LA1956x 19-In LED. (Fuera de garantía)
- 12 Monitores HP L2035 20" LCD, UXGA P9614A. (Fuera de garantía)
- 4 PC HP Compaq dx6100MT P4-530 80G 512M XP PD743ET. (Fuera de garantía)
- 4 CPU Dell Optiplex 870 (Fuera de garantía)
- 4 Monitores Dell 1907FP 19". (Fuera de garantía)
- 27 Servidores BL460c G1 25 en garantía hasta 28/01/2019.
- 2 Servidores BL680c G5 en garantía hasta 28/01/2019.
- 1 Librería LTO en garantía hasta 28/02/2015.
- 1 Impresoras HP Support Pack Laserjet 2300 DN. (Fuera de garantía)
- 2 Impresoras HP LaserJet Por 400 M401dne. (Fuera de garantía).
- 1 Impresora HP LaserJet 400 COLOR M451DN. (Fuera de garantía) 1 Impresora HP LaserJet P2015d Printer CB367A. (Fuera de garantía)
- 5 portátiles Latitude D820 (Fuera de garantía)
- 4 Portátiles Toshiba N7 (Fuera de garantía)
- 2 Swithes 3Com 5500G 48 Puertos con garantía limitada al ciclo de vida.
- 4 Swtiches 3Com 4400 48 Puertos con garantía limitada a ciclo de vida.
- 4 Switches Aruba 2930M-48G-PoE+ en periodo de Garantía
- 1 Swtiche 3Com 4400 24 puertos con garantía limitada a ciclo de vida.
- 1 Swtich 3Com 4900 12 puertos con garantía limitada a ciclo de vida.
- 1 Swtich Allied 48 puertos limitados a garantía de ciclo de vida.
- 2 Firewalls Netscreen Juniper 204 sin garantía.

- 3 Firewalls Fortinet 3016B sin garantía.

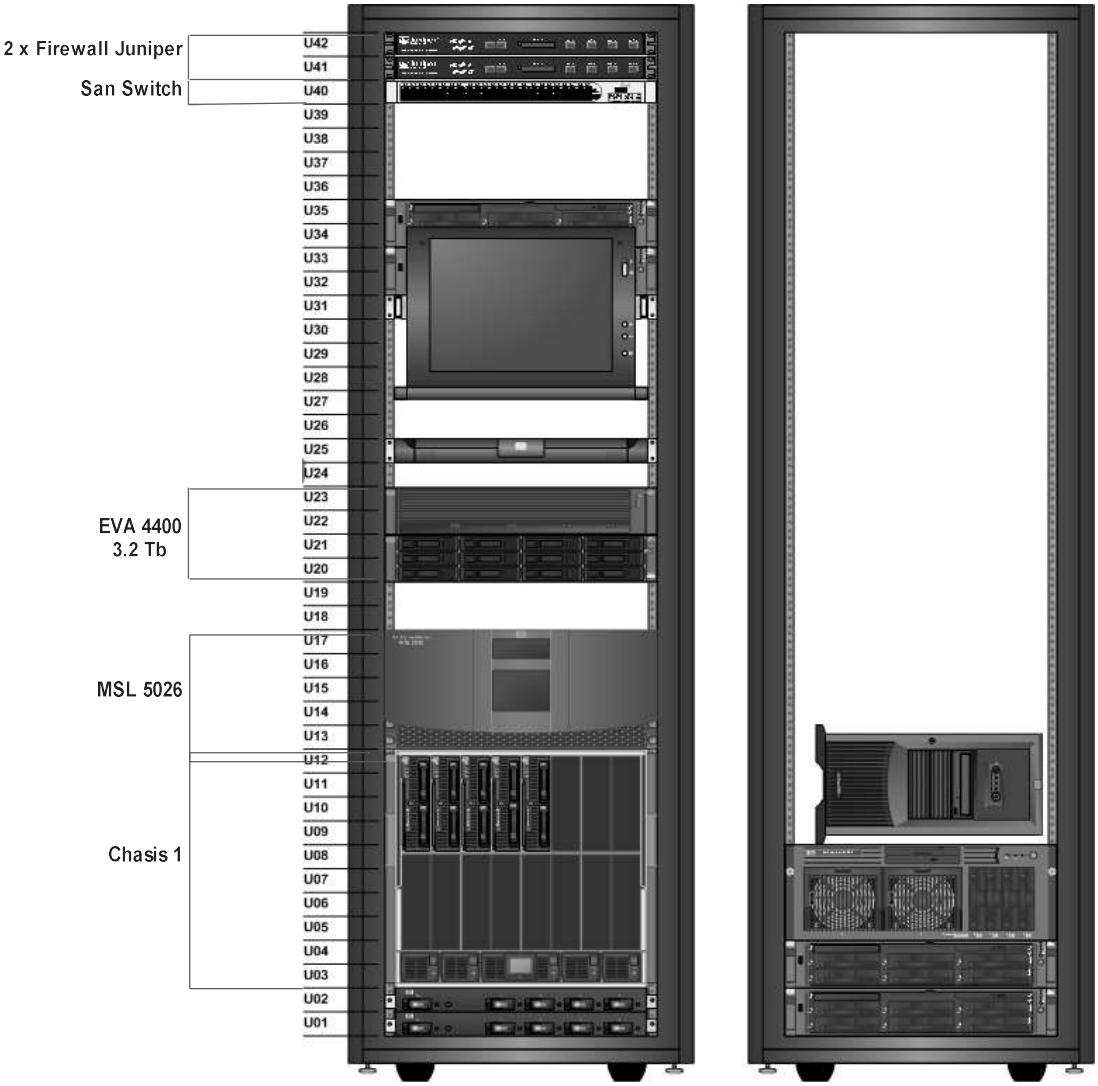
A modo de resumen la organización y dedicación de la plataforma de servidores de Salud Responde en los dos CPD de Jaén y Granada responde al siguiente gráfico:



Servicios ubicados en los servidores de Jaén y Granada


2 x Firewall Fortinet
Chasis 2
Chasis 1
2 x SAN Switches 8/40
MSL 4048
2 x LTO-4
EVA 4400
24 x 450 GB FC 15k
8 x 1 TB FATA

CPD Jaén


2 x Firewall Juniper
San Switch
EVA 4400
3.2 Tb
MSL 5026
Chasis 1
U42
U41
U40
U39
U38
U37
U36
U35
U34
U33
U32
U31
U30
U29
U28
U27
U26
U25
U24
U23
U22
U21
U20
U19
U18
U17
U16
U15
U14
U13
U12
U11
U10
U09
U08
U07
U06
U05
U04
U03
U02
U01

CPD Granada

Las tecnologías de desarrollo, servidores y puestos cliente son:

Sistemas Operativos	Sistema Operativo Windows Server versions 2003 , 2008 y 2012 Stantard e Entterprise
Virtualización	Vmware Vsphere ESX 3.5 y 4.0
Base de Datos	Sql Server 2000 / Oracle 11.0.1.7
Telefonía	Siemens Hipath 4500, Procenter V5
IVR	Scripting, Loquendo, CT-ADE
Servidor de correo	Exchange Server 2007
Servidor web	IIS 6, 7, 7.5
Desarrollo	ASP.NET VBScript/Script PowerShell ActiveX servidor .Net Javascript Flex 3
Otros	Software CRM Siebel 7.8.2.6 Siebel Analytics 7.8
Clientes	Windows XP, Vista, Windows 7

ANEXO 2 - INDICADORES DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Formato y nomenclatura para la especificación de indicadores

Por cada indicador existirá una ficha como la siguiente en la que se detallará exhaustivamente qué se mide, cómo se mide, los rangos permitidos, cómo se bonifica, exclusiones contempladas, etc.

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS/IND-NN-XX-X-XXX	

Descripción detallada	Valor comprometido

Umbral de penalización
Umbral de bonificación
Exclusiones
Fórmula de cálculo
Fórmula de penalización
Fórmula de bonificación
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
Observaciones

Nomenclatura del código: SR-ANS/IND-nn-tt-p-sss-ss-ss

SR: Salud Responde

ANS: En caso de ser un indicador afectado por el Acuerdo de Nivel de Servicio. Ej: SR-AND-...
IND: En caso de tratarse de un indicador para caracterizar el servicio pero no sujeto al acuerdo de nivel de servicio. Ej: SR-IND-...

nn-tt: Se trata de un número más un código que identifica cada tipo de indicador:
00-EP Ejecución de Proyecto
01-DS Disponibilidad de los Sistemas. Ej: SR-ANS-01-DS-...
03-DR Disponibilidad de los Recursos
04-TR Tiempos de Resolución
05-CP Cumplimiento de Procedimiento
06-CT Calidad de los Trabajos
07-ST Satisfacción
08-GE General

p: Ventana de tiempo para la medición del indicador:

D: Diaria. Ej: SR-ANS-01-DS-D-...
M: Mensual
T: Trimestre
A: Año

sss: Acrónimo del sistema o ámbito al que afecta el indicador.
Ejemplo para comunicaciones: SR-ANS-01-DS-D-COM-...

ss-ss: Se podrá detallar subcomponentes del sistema hasta en dos niveles más
Ejemplo para Comunicaciones del edificio de Jaén: SR-ANS-01-DS-D-COM-JA

Indicadores exigidos para el Acuerdo a Nivel de Servicio

Ejecución de Proyecto

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-00-EP-M-CER	Cumplimiento en las entregas de las certificaciones.
Descripción detallada	**Valor comprometido**
Disponibilidad de los informes de certificación en el plazo máximo de 10 días naturales contados a partir de la finalización del mes en cuestión.	100%
Umbral de penalización	
Algún retraso en un mes.	
Umbral de bonificación	
0 retrasos en 3 meses posteriores.	
Exclusiones	
Retrasos producidos por dependencias de terceros no atribuibles al proveedor.	
Fórmula de cálculo	
Tiempos recogidos a través de MANSI o fórmula de cálculo automático.	
Fórmula de penalización	
500 € (IVA excluido)	
Fórmula de bonificación	
100% de la penalización aplicada por este indicador si en los siguientes 3 meses se cumple el plazo establecido de 10 días naturales	
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte	
La información se obtendrá del sistema MANSI y se presentará mensualmente en el informe de seguimiento del ANS.	
Observaciones	

Disponibilidad de los Sistemas

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-01-DS-D-BDD	Indisponibilidad diaria del sistema de base de datos
Descripción detallada	**Valor comprometido**
Indisponibilidad diaria del sistema de base de datos, que engloba a todos los servidores y sistemas relacionados con el sistema de base de datos, tanto en el centro de Jaén como en el centro de respaldo de Granada.	El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 4 horas/día.
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad en un mismo día	
Umbral de bonificación	

0 horas de indisponibilidad en un mes
Exclusiones
Paradas planificadas, causas externas
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad, de todos los sistemas considerados críticos, en un mismo día.
Fórmula de penalización
0,5% de la facturación total del mes aplicables de forma individual a cada sistema crítico, hasta un máximo de un 2% en caso de caída de varios sistemas críticos y/o varios días con incumplimiento del valor pactado (4h/día). Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría el 0,5% de la facturación del mes por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo del 2%. De igual forma si se incumple el indicador para un mismo sistema crítico, o para vario, en distintos días del mes, el máximo de penalización por todos ellos sería un 2%.
Fórmula de bonificación
100% de lo retenido por penalización de un único día por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único día. Si se produce penalización por más de un día requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
Observaciones

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-01-DS-D-ALM	Indisponibilidad diaria del sistema de almacenamiento

Descripción detallada	Valor comprometido
Indisponibilidad diaria del sistema de almacenamiento, compuesto por todos los elementos del sistema de almacenamiento red	El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 4 horas/día.

Umbral de penalización
4 horas de indisponibilidad en un mismo día
Umbral de bonificación
0 horas de indisponibilidad en un mes
Exclusiones
Paradas planificadas, causas externas
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad, de todos los sistemas considerados críticos, en un mismo día.
Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido) En caso de caída de varios sistemas críticos y/o varios días con incumplimiento del valor pactado (4h/día) se penalizará un máximo de 2.000 € (IVA excluido) por la suma de todos los indicadores del tipo SR-ANS-01-DS-D. Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría 500 € (IVA excluido) por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo de 2.000 €. De igual forma si se incumple el indicador para un mismo sistema crítico, o para varios, en distintos días del mes, el máximo de penalización por todos ellos sería igualmente de 2.000 € (IVA excluido).
Fórmula de bonificación
100% de lo retenido por penalización de un único día por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único día. Si se produce penalización por más de un día requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
Observaciones

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-01-DS-D-VIR	Indisponibilidad diaria de la plataforma de virtualización

Descripción detallada	Valor comprometido
Indisponibilidad diaria de la plataforma de virtualización, que alberga diferentes servicios, entre ellos el CRM, Cita Net, BackOffice, Cuidados Paliativos y Aplicación Móvil.	El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 4 horas/día.

Umbral de penalización
4 horas de indisponibilidad en un mismo día

Umbral de bonificación
0 horas de indisponibilidad en un mes
Exclusiones
Paradas planificadas, causas externas
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad, de todos los sistemas considerados críticos, en un mismo día.
Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido) En caso de caída de varios sistemas críticos y/o varios días con incumplimiento del valor pactado (4h/día) se penalizará un máximo de 2.000 € (IVA excluido) por la suma de todos los indicadores del tipo SR-ANS-01-DS-D. Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría 500 € (IVA excluido) por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo de 2.000 €. De igual forma si se incumple el indicador para un mismo sistema crítico, o para varios, en distintos días del mes, el máximo de penalización por todos ellos sería igualmente de 2.000 € (IVA excluido).
Fórmula de bonificación
100% de lo retenido por penalización de un único día por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único día. Si se produce penalización por más de un día requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
Observaciones

Identificador PPT	Descripción resumida	
SR-ANS-01-DS-D-TEL	Indisponibilidad diaria del sistema de telefonía	
Descripción detallada		**Valor comprometido**
Indisponibilidad diaria del sistema de Telefonía, compuesto actualmente por una centralita, el ACD y un Procenter		El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 4 horas/día.
Umbral de penalización		
4 horas de indisponibilidad en un mismo día		
Umbral de bonificación		
0 horas de indisponibilidad en un mes		
Exclusiones		
Paradas planificadas, causas externas		
Fórmula de cálculo		
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad, de todos los sistemas considerados críticos, en un mismo día.		
Fórmula de penalización		
500 € (IVA excluido) En caso de caída de varios sistemas críticos y/o varios días con incumplimiento del valor pactado (4h/día) se penalizará un máximo de 2.000 € (IVA excluido) por la suma de todos los indicadores del tipo SR-ANS-01-DS-D. Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría 500 € (IVA excluido) por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo de 2.000 €. De igual forma si se incumple el indicador para un mismo sistema crítico, o para varios, en distintos días del mes, el máximo de penalización por todos ellos sería igualmente de 2.000 € (IVA excluido).		
Fórmula de bonificación		
100% de lo retenido por penalización de un único día por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único día. Si se produce penalización por más de un día requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad		
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte		
Observaciones		

Identificador PPT	Descripción resumida	
SR-ANS-01-DS-D-COM	Indisponibilidad diaria de los sistemas de comunicación	
Descripción detallada		**Valor comprometido**
Indisponibilidad diaria de los sistemas de comunicación, considerándose todo lo relacionado a las comunicaciones de voz y datos.		El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 4 horas/día.
Umbral de penalización		
4 horas de indisponibilidad en un mismo día		
Umbral de bonificación		
0 horas de indisponibilidad en un mes		

Exclusiones
Paradas planificadas, causas externas
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad, de todos los sistemas considerados críticos, en un mismo día.
Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido) En caso de caída de varios sistemas críticos y/o varios días con incumplimiento del valor pactado (4h/día) se penalizará un máximo de 2.000 € (IVA excluido) por la suma de todos los indicadores del tipo SR-ANS-01-DS-D. Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría 500 € (IVA excluido) por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo de 2.000 €. De igual forma si se incumple el indicador para un mismo sistema crítico, o para varios, en distintos días del mes, el máximo de penalización por todos ellos sería igualmente de 2.000 € (IVA excluido).
Fórmula de bonificación
100% de lo retenido por penalización de un único día por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único día. Si se produce penalización por más de un día requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
Observaciones

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-01-DS-M-BDD	Indisponibilidad mensual del sistema de base de datos

Descripción detallada	Valor comprometido
Indisponibilidad mensual del sistema de base de datos, que engloba a todos los servidores y sistemas relacionados con el sistema de base de datos, tanto en el centro de Jaén como en el centro de respaldo de Granada.	El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 12 horas/mes.
Umbral de penalización	
12 horas de indisponibilidad en un mismo mes	
Umbral de bonificación	
0 horas de indisponibilidad en un mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas, causas externas	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad en un mismo mes	
Fórmula de penalización	
500 € (IVA excluido) aplicables de forma individual a cada sistema crítico, hasta un máximo de un 2.000 € (IVA excluido) en caso de caída de varios sistemas críticos con más de 12h/mes de caída del sistema. Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría 500 € (IVA excluido) por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo de 2.000 € (IVA excluido).	
Fórmula de bonificación	
100% de lo retenido por penalización de un único mes por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único mes. Si se produce penalización por más de un mes requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad	
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte	
Observaciones	

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-01-DS-M-ALM	Indisponibilidad mensual del sistema de almacenamiento

Descripción detallada	Valor comprometido
Indisponibilidad mensual del sistema de almacenamiento, compuesto por todos los elementos del sistema de almacenamiento red	El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 12 horas/mes.
Umbral de penalización	
12 horas de indisponibilidad en un mismo día	

Umbral de bonificación
0 horas de indisponibilidad en un mes
Exclusiones
Paradas planificadas, causas externas
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad, de todos los sistemas considerados críticos, en un mismo mes.
Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido) aplicables de forma individual a cada sistema crítico, hasta un máximo de un 2.000 € (IVA excluido) en caso de caída de varios sistemas críticos con más de 12h/mes de caída del sistema. Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría 500 € (IVA excluido) por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo de 2.000 € (IVA excluido).
Fórmula de bonificación
100% de lo retenido por penalización de un único mes por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único mes. Si se produce penalización por más de un mes requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
Observaciones

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-01-DS-M-VIR	Indisponibilidad mensual de la plataforma de virtualización
Descripción detallada	**Valor comprometido**
Indisponibilidad mensual de la plataforma de virtualización, que alberga diferentes servicios, entre ellos el CRM, Cita Net, BackOffice, Cuidados Paliativos y Aplicación Móvil.	El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 12 horas/mes.
Umbral de penalización	
12 horas de indisponibilidad en un mismo mes	
Umbral de bonificación	
0 horas de indisponibilidad en un mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas, causas externas	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad, de todos los sistemas considerados críticos, en un mismo mes.	
Fórmula de penalización	
500 € (IVA excluido) aplicables de forma individual a cada sistema crítico, hasta un máximo de un 2.000 € (IVA excluido) en caso de caída de varios sistemas críticos con más de 12h/mes de caída del sistema. Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría 500 € (IVA excluido) por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo de 2.000 € (IVA excluido).	
Fórmula de bonificación	
100% de lo retenido por penalización de un único mes por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único mes. Si se produce penalización por más de un mes requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad	
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte	
Observaciones	

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-01-DS-M-TEL	Indisponibilidad mensual del sistema de telefonía
Descripción detallada	**Valor comprometido**
Indisponibilidad mensual del sistema de Telefonía, compuesto actualmente por una centralita, el ACD y un Procenter	El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 12 horas/mes.
Umbral de penalización	
12 horas de indisponibilidad en un mismo mes	
Umbral de bonificación	
0 horas de indisponibilidad en un mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas, causas externas	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad, de todos los sistemas considerados críticos, en un mismo mes.	

Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido) aplicables de forma individual a cada sistema crítico, hasta un máximo de un 2.000 € (IVA excluido) en caso de caída de varios sistemas críticos con más de 12h/mes de caída del sistema. Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría 500 € (IVA excluido) por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo de 2.000 € (IVA excluido).
Fórmula de bonificación
100% de lo retenido por penalización de un único mes por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único mes. Si se produce penalización por más de un mes requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
Observaciones

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-01-DS-M-COM	Indisponibilidad mensual de los sistemas de comunicación

Descripción detallada	Valor comprometido
Indisponibilidad mensual de los sistemas de comunicación, considerándose todo lo relacionado a las comunicaciones de voz y datos.	El tiempo de indisponibilidad deberá ser inferior a 12 horas/mes.

Umbral de penalización
12 horas de indisponibilidad en un mismo mes
Umbral de bonificación
0 horas de indisponibilidad en un mes
Exclusiones
Paradas planificadas, causas externas
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad, de todos los sistemas considerados críticos, en un mismo mes.
Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido) aplicables de forma individual a cada sistema crítico, hasta un máximo de un 2.000 € (IVA excluido) en caso de caída de varios sistemas críticos con más de 12h/mes de caída del sistema. Es decir, al existir varios indicadores del mismo tipo ya que existen varios sistemas críticos, en caso de penalización, se sumaría 500 € (IVA excluido) por cada uno de los indicadores fallidos, hasta llegar a un máximo de 2.000 € (IVA excluido).
Fórmula de bonificación
100% de lo retenido por penalización de un único mes por cada mes posterior con 0 horas de indisponibilidad. Cada mes con 0 horas de indisponibilidad tan solo podrá bonificar el 100% de la penalización de un único mes. Si se produce penalización por más de un mes requerirá del mismo número de meses sin indisponibilidad
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
Observaciones

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-01-DS-D-INF	Disponibilidad diaria de cuadro de mandos.

Descripción detallada	Valor comprometido
Disponibilidad del 95% de los indicadores que componen el cuadro de mando en un día. Considerándose las 9h a partir de la cual se consideran que deben estar disponibles.	=>95%

Umbral de penalización
Porcentaje menor del 95% de los indicadores disponibles diario
Umbral de bonificación
0 incidentes en 1 mes.
Exclusiones
Aquellas que se que tengan retrasos por dependencias de terceros no atribuibles al proveedor.
Fórmula de cálculo

Tiempos recogidos a través de MANSI o formula de cálculo automático.
Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido)
Fórmula de bonificación
100% de la penalización aplicada por este indicador si en el siguiente mes se consigue el umbral de bonificación
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
La información se obtendrá del sistema MANSI y se presentará mensualmente en el informe de seguimiento del ANS.
Observaciones

Disponibilidad de los Recursos

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-03-DR-M-PRF	Presencia física tras activación 24x7 en menos de 2 horas
Descripción detallada	**Valor comprometido**
De ser necesario, el tiempo en personarse físicamente el recurso que esté realizando el servicio de guardia 24x7 en la sede de Salud Responde en Jaén será inferior a 2 horas, en el caso de ser necesario.	=100%
Umbral de penalización	
1 incidente en el periodo de 1 mes	
Umbral de bonificación	
0 incidentes en los 3 meses siguientes	
Exclusiones	
Aquellas que tengan retrasos por dependencias de terceros no atribuibles al proveedor o debido a causas de fuerza mayor	
Fórmula de cálculo	
Se penalizará si se sobrepasa el tiempo de 2 horas en personarse, en el caso de ser necesario, en las instalaciones de Salud Responde. El tiempo se computará desde que se verifique que la avería no es solventable en remoto.	
Fórmula de penalización	
500 € (IVA no incluido)	
Fórmula de bonificación	
100% de la penalización aplicada por este indicador si en los siguientes tres meses se consigue el umbral de bonificación (ningún retraso)	
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte	
La información se obtendrá del sistema MANSI y se presentará mensualmente en el informe de seguimiento del ANS.	
Observaciones	

Tiempo de Resolución

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-04-TR-M-ECF	Porcentaje de errores de código de impacto fuerte resueltos en menos de 12 horas.
Descripción detallada	**Valor comprometido**
El 95% de los errores en el código, de fuerte impacto, detectados en un mes, se resolverán en menos de 12 horas desde su notificación.	>=95%
Umbral de penalización	
Porcentaje menor del 95% en resolución de errores de fuerte impacto resueltos en menos de 12 horas (en un mes)	

Umbral de bonificación
100% de los errores detectados en el mes, de fuerte impacto, resueltos en menos de 12 horas
Exclusiones
Errores en código no desarrollados bajo el presente contrato
Fórmula de cálculo
Número de errores notificados en el mes, de fuerte impacto, y resueltos en menos de 12 horas, divido por el total de errores de fuerte impacto, detectados en el mes, estén o no resueltos, y multiplicado por 100. Fuente: MANSI En el caso en el que se considere que las causas de un posible retraso en la resolución no son directamente achacables al servicio de Outsourcing, podrá omitirse este caso del conteo de los correctivos fuera de plazo, una vez justificada la causa de dicho retraso y habiendo sido aceptada dicha justificación por parte de EPES.
Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido)
Fórmula de bonificación
100% de la penalización aplicada por este indicador si en el siguiente mes se consigue el umbral de bonificación
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
La información se obtendrá del sistema MANSI y se presentará mensualmente en el informe de seguimiento del ANS.
Observaciones

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-04-TR-M-ECM	Porcentaje de errores en código de impacto moderado no resueltos en los plazos mínimos establecidos 72 horas.

Descripción detallada	Valor comprometido
El porcentaje de incidencias en código de impacto moderado no resueltas en el mes objeto de estudio en el plazo máximo de 72 horas por causas directamente imputables al Servicio de Outsourcing no será superior al 5%. Se consideran en este caso solo incidencias de impacto moderado correspondientes a defectos en aplicativos incluidos dentro de los circuitos de desarrollo y mantenimiento del Servicio de Outsourcing En cualquier caso, independientemente de los umbrales de penalización establecidos, el tiempo máximo en la solución de los errores detectados en desarrollo no podrá superar en ningún caso las 72 horas, contadas a partir de su notificación en la aplicación de Mantenimiento de Sistema de Información (MANSI).	<=5%

Umbral de penalización
% de incidencias no resueltas en plazo > 10% y <= 20%
Umbral de bonificación
100% de las incidencias resueltas en el plazo comprometido
Exclusiones
Aquellas que se que tengan retrasos por dependencias de terceros no atribuibles al proveedor.
Fórmula de cálculo
Teniendo en cuenta los condicionantes mencionados en la descripción detallada, la fórmula de cálculo se define como el total de incidencias correctivas, de impacto moderado no resueltas en el plazo máximo de 72 horas divido entre el total de incidencias resueltas de impacto moderado, y multiplicado por 100.
Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido)
Fórmula de bonificación
Errores con Impacto Moderado solucionadas fuera de plazo / Errores con Impacto Moderado solucionadas * 100
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
La información se obtendrá del sistema MANSI y se presentará mensualmente en el informe de seguimiento del ANS.
Observaciones

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-04-TR-M-ECD	Porcentaje de errores en código de impacto débil no resueltos en los

	plazos mínimos establecidos 10 días laborales.
Descripción detallada	**Valor comprometido**
El porcentaje de incidencias en código de impacto débil no resueltas en el mes objeto de estudio en el plazo máximo de 10 días laborales por causas directamente imputables al Servicio de Outsourcing no será superior al 5%. Se consideran en este caso solo incidencias de impacto débil correspondientes a defectos en aplicativos incluidos dentro de los circuitos de desarrollo y mantenimiento del Servicio de Outsourcing En cualquier caso, independientemente de los umbrales de penalización establecidos, el tiempo máximo en la solución de los errores detectados en desarrollo no podrá superar en ningún caso los 10 días laborales, contadas a partir de su notificación en la aplicación de Mantenimiento de Sistema de Información (MANSI).	<=5%
Umbral de penalización	
% de incidencias no resueltas en plazo > 10% y <= 20%	
Umbral de bonificación	
100% de las incidencias resueltas en el plazo comprometido	
Exclusiones	
Aquellas que se que tengan retrasos por dependencias de terceros no atribuibles al proveedor.	
Fórmula de cálculo	
Teniendo en cuenta los condicionantes mencionados en la descripción detallada, la fórmula de cálculo se define como el total de incidencias correctivas, de impacto débil no resueltas en el plazo máximo de 10 días laborales divido entre el total de incidencias resueltas de impacto débil, y multiplicado por 100.	
Fórmula de penalización	
0,2% de la facturación total del mes	
Fórmula de bonificación	
Errores con Impacto débil solucionadas fuera de plazo / Errores con Impacto débil solucionadas * 100	
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte	
La información se obtendrá del sistema MANSI y se presentará mensualmente en el informe de seguimiento del ANS.	
Observaciones	

Identificador PPT	**Descripción resumida**
SR-ANS-04-TR-M-NDE	Porcentaje de nuevos desarrollos con incumplimiento en los plazos de entrega previstos.
Descripción detallada	**Valor comprometido**
El porcentaje de nuevos desarrollos del mes en objeto de estudio en los que la entrega se realiza con fecha posterior a la comprometida por causas achacables al Outsourcing no será superior al 10%. Se establecerá el porcentaje de los nuevos desarrollos cuya entrega haya sido realizada en el periodo de medición evaluando si se han cumplido o no las fechas de entrega comprometidas según la última planificación acordada, marcando los segundos como nuevos desarrollos con incumplimiento en los plazos. En el caso en el que se detecten elementos ajenos al propio Servicio de Outsourcing que puedan hayan sido causa de retraso sobre la entrega, podrá omitirse este caso del conteo de los nuevos desarrollos entregados fuera de plazo, una vez justificada la causa de dicho retraso y habiendo sido aceptada dicha justificación por parte de la Dirección del Proyecto	<=10%
Umbral de penalización	
Porcentaje superior del 10% con incumplimiento de plazo (en el periodo de medición de un mes)	
Umbral de bonificación	
100% de los nuevos desarrollos en el plazo comprometido	
Exclusiones	
Aquellas que se que tengan retrasos por dependencias de terceros no atribuibles al proveedor.	
Fórmula de cálculo	

Nuevos desarrollos donde la fecha de solución es menor a la fecha de compromiso
Fórmula de penalización
500 € (IVA excluido)
Fórmula de bonificación
Teniendo en cuenta los condicionantes mencionados en la descripción detallada, la fórmula de cálculo se define como el total de desarrollos con incumplimientos en los plazos de entrega previstos dividido entre el total de desarrollos entregados, y multiplicado por 100.
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
La información se obtendrá del sistema MANSI y se presentará mensualmente en el informe de seguimiento del ANS.
Observaciones

Cumplimiento de Procedimientos

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-05-CP-M-BCK	Realización correcta de las copias de seguridad.
Descripción detallada	**Valor comprometido**
Realización del 100% de las copias de seguridad que se hayan establecido en el procedimiento de copias de seguridad y restauración.	=100%
Umbral de penalización	
1 incidente en el periodo de 1 mes	
Umbral de bonificación	
0 incidentes en 1 mes (siguiente).	
Exclusiones	
Aquellas que tengan retrasos por dependencias de terceros no atribuibles al proveedor.	
Fórmula de cálculo	
Se penalizará si se encuentra 1 sola falta en las copias establecidas en el procedimiento.	
Fórmula de penalización	
500 € (IVA excluido)	
Fórmula de bonificación	
100% de la penalización aplicada por este indicador si en el siguiente mes se consigue el umbral de bonificación	
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte	
La información se obtendrá del sistema MANSI y se presentará mensualmente en el informe de seguimiento del ANS.	
Observaciones	

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-05-CP-M-ISA	Cumplimiento en las entregas de informes de seguimiento y actas
Descripción detallada	**Valor comprometido**
Disponibilidad de informes de seguimiento con antelación mínima de 2 días y de actas con posterioridad con un máximo de una semana	100%
Umbral de penalización	
Algún retraso en un mes.	
Umbral de bonificación	
0 retrasos en 3 meses posteriores.	
Exclusiones	
Retrasos producidos por dependencias de terceros no atribuibles al proveedor.	
Fórmula de cálculo	
Tiempos recogidos a través de MANSI o fórmula de cálculo automático.	
Fórmula de penalización	
500 € (IVA excluido)	
Fórmula de bonificación	

100% de la penalización aplicada por este indicador si en el siguiente mes se consigue el umbral de bonificación
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte
La información se obtendrá del sistema MANSI y se presentará mensualmente en el informe de seguimiento del ANS.
Observaciones

Satisfacción

Identificador PPT	Descripción resumida
SR-ANS-07-ST-A-ENC	Valoración global de satisfacción.
Descripción detallada	**Valor comprometido**
La valoración global de satisfacción deberá ser superior a seis (6) en una escala de cero (0) a diez (10)	>=6
Umbral de penalización	
< 6 sobre 10 en valoración global del servicio	
Umbral de bonificación	
8 sobre 10 en valoración global del servicio	
Exclusiones	
Fórmula de cálculo	
Se realizará encuesta de satisfacción a un conjunto establecido y pactado de usuarios de distintas áreas y totalidad del Área de Sistemas de EPES, realizándose la media entre todos ellos del ítem de valoración global	
Fórmula de penalización	
500 € (IVA excluido)	
Fórmula de bonificación	
100% de la penalización por este indicador si en la siguiente encuesta de satisfacción se consigue el umbral de bonificación	
Herramientas de soporte, frecuencia de medición y reporte	
Los cuestionarios se generarán a través de una herramienta de Gestión de Cuestionarios (Limesurvey) para su control y seguimiento posterior. Los cuestionarios serán remitidos anualmente, recogiéndose únicamente los datos de los cuestionarios resueltos en el plazo de 15 días naturales fijados. Los resultados se consolidarán en MANSI, si fuera necesario, y se publicarán en la primera reunión de seguimiento de ANS que tenga lugar tras el cierre del periodo de consulta.	
Observaciones	

CERTIFICADO DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EMPRESARIALES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO: Denominación: ..... Dirección: ..... CP/Ciudad: .....
Empresa Subcontratista:
Empresa Contratista:

En cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, del R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención y del Real Decreto 171/2004 de 30 de Enero por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, el representante legal de la empresa ....., mediante el presente documento, CERTIFICA QUE:

- La organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas, se ha realizado con arreglo a la modalidad:
  - ☐ Designando a uno o varios trabajadores para llevarla a cabo.
  - ☐ Constituyendo un servicio de prevención propio.
  - ☐ Recurriendo a un servicio de prevención ajeno. Servicio de prevención:_____
- La prevención de riesgos laborales, se ha integrado en el sistema de gestión de la empresa, a través de la implantación y aplicación de un **plan de prevención de riesgos laborales**. Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del Plan de prevención de riesgos, han sido la **evaluación de riesgos laborales** y **la planificación de la actividad preventiva.**
- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, han recibido los **equipos de protección individual** adecuados para el desempeño de sus funciones, comprometiéndome a velar por el uso efectivo de los mismos cuando, por la naturaleza de los trabajos realizados, sean necesarios.
- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, han recibido la **información** adecuada de todas las medidas que hayan de adoptarse en lo que se refiere a su seguridad y su salud en la obra. Dicha información, se ha llevado a cabo mediante la entrega comentada, de la parte del plan de seguridad y salud de la obra, correspondiente a los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo o función y a las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.
- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, han recibido la **formación** teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva.
- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, se han sometido al control periódico de la **vigilancia de la salud**, en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo. Resultando que dichos trabajadores, son aptos para el desempeño de sus funciones.

NOTA: El presente certificado deberá ir acompañado del Fo1902 y la totalidad de la documentación solicitada en dicho formato.

Y para que conste a los efectos oportunos.

En _____, a ___ de _____ de _____

El representante legal de la empresa

Fo1901_1

SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN PREVENTIVA A EMPRESAS CONCURRENTES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO:	
Denominación:	
Dirección:	CP/Ciudad:

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA CONCURRENTE:	
Denominación:	CIF:
Dirección:	CP/Ciudad:

Según el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales, en los términos en que éste se expresa y en relación con los trabajos que su empresa está realizando en nuestro centro de trabajo, les pedimos los documentos que acrediten la información que a continuación les señalamos sobre la Prevención de Riesgos Laborales.

- Listado de Trabajadores que van a acceder a las instalaciones EPES (Fo 1903_1 "Listado de Trabajadores").
- Acreditación de la modalidad de organización preventiva (contrato en vigor).
- Evaluación de Riesgo de los puestos de trabajo presentes en las Instalaciones EPES.
- Planificación Anual Preventiva.
- Copia de documentación acreditativa de la vigilancia y control de la salud de los trabajadores presentes en nuestras instalaciones (certificados de aptitud).
- Acta de nombramiento de delegados de prevención (sí los hubiera).
- Certificados de formación (con desglose de contenidos) e información de todos los trabajadores presentes en nuestras instalaciones.
- Recibos de la entrega de los Equipos de Protección a todos los trabajadores presentes en nuestras instalaciones (caso de ser necesarios para su trabajo).

En _____ a ____ de _____ de 20___

Fdo.: Recibí:

Servicio de Prevención EPES Responsable o Interlocutor de empresa concurrente

Fo1902_1

LISTADO DE TRABAJADORES PARA ACCESO AL CENTRO DE TRABAJO EPES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO: Denominación: ..... Dirección: ..... CP/Ciudad: .....
Empresa Subcontratista:
Empresa Contratista:

El representante legal de la empresa ....., que va a desarrollar su actividad en el centro de trabajo EPES, informa que los trabajadores, abajo reseñados, actuarán en el citado centro de trabajo para el desarrollo de las actividades contratadas, bajo mi responsabilidad, ya que poseen aptitud médica, formación, información preventiva y utilizan los EPI´s adecuados.

El abajo firmante se compromete a actualizar dicha relación, siempre que se produzcan cambios en la misma.

Nombre y apellidos del trabajador	**D.N.I.**	**Categoría profesional**

En , a de de 2

El representante legal de la empresa

Fo1903_1