PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Mantenimiento y soporte de la solución software Dass para el control de accesos en las instalaciones de Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2021/01251

ÍNDICE

1 OBJETO DEL CONTRATO 3
2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 4
2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 4
2.2 Alcance del contrato 4
2.2.1 Mantenimiento integral 4
2.2.2 Atención a Consultas y Soporte 4
3 LOTES 7
4 REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES 8
5 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 9
5.1 Plataforma tecnológica 9
5.2 Herramienta de gestión del servicio 9
5.3 Metodología 9
6 VARIANTES TÉCNICAS 10
7 MUESTRAS 11
8 PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO 12
8.1 Plan de trabajo 12
8.2 Ubicaciones 12
9 MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO 13
9.1 Modelo organizativo 13
9.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 13
9.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 13
10 EJECUCIÓN 14
10.1 Condiciones de ejecución 14
10.1.1 Horario 14
10.2 Condiciones especiales de ejecución 14
10.3 Modelo de control y seguimiento 14

1 OBJETO DEL CONTRATO

En el ejercicio 2009, Osakidetza emitió el expediente "Contratación de sistema de control de acceso para Osakidetza" (exp.: G/205/20/0/0744/OSC1/0000022009), que se adjudicó a la empresa DORLET, S.A. por un importe de 46.530,00€ (sin IVA) y un periodo de vigencia hasta el 28 de octubre de 2009 con el producto DASS. Con fecha del 15 de octubre fue aprobado el expediente de contratación nº G/205/11/1/1520/OSC1/0000/102019 relativo al "Mantenimiento y soporte de la solución software DASS para el control de accesos en las instalaciones de Osakidetza" por un importe de 86.46,84€ (sin IVA) y finalizó 31 de diciembre de 2020.

El producto DASS está actualmente plenamente implantado en Osakidetza, por lo que el presente expediente pretende contratar los servicios soporte y mantenimiento de ese producto.

El presente contrato incluye:

- Mantenimiento de la licencia corporativa del producto DASS.
- Servicio de Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel, del producto implantado.

2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Los servicios solicitados se prestarán, principalmente, en las instalaciones del adjudicatario, aunque también se podrán prestar en las organizaciones de **Osakidetza**.

2.2 Alcance del contrato

El alcance de este expediente se extiende a todas las Organizaciones de Servicios de Osakidetza.

Se incluyen las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 Mantenimiento integral

Se incluye en este apartado los siguientes conceptos:

- Licencia corporativa del DASS y capa de servicios.
- Acceso a las versiones de software liberadas relacionadas con el roadmap de producto, **al menos 1 actualización/año**

La ejecución del presente contrato incluirá los servicios de mantenimiento propiamente dicho de la solución implantada. A los efectos de una mejor comprensión, se consideran los siguientes tipos de mantenimiento a realizar durante la ejecución del contrato:

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

- **Correctivo**: Es aquel que incluye aquellos cambios precisos para corregir los errores del producto software y que tienen como finalidad restablecer los parámetros originales de funcionamiento.

- **Evolutivo:** Es aquel que incluye mejoras y nuevas funcionalidades, distinguiendo, cambios de versión evolutivos relativos a las nuevas funcionalidades y parches de seguridad desarrollados por el fabricante. Estos nuevos desarrollos se podrán mostrar tanto en nuevas Versiones (grandes evolutivos), **al menos 1 actualización/año,** como en parches del tipo Mantenence Release (pequeños evolutivos).

2.2.2 Atención a Consultas y Soporte

El Mantenimiento deberá incluir los **Soportes de Mantenimiento de 1º, 2º y 3º nivel** desde el Centro de Soporte del fabricante, incluyéndose, por tanto, todos aquellos viajes que se consideren necesarios realizar para el correcto funcionamiento de la aplicación contratada/instalada.

Los contenidos de los soportes de mantenimiento de 1º, 2º y 3º nivel son los siguientes:

- **Mantenimiento de 1º Nivel:** Acceso al servicio de soporte telefónico de DORLET para la resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación contratada y de nuevas funcionalidades instaladas.

- **Mantenimiento de 2º Nivel:** Asesoramiento en relación con tablas y con el funcionamiento interno de la aplicación. En errores producidos por la utilización incorrecta de la aplicación contratada o por causas ajenas al fabricante, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones, DORLET se compromete al asesoramiento y, si es posible, resolución de cualquier problema que haya podido causar éste sobre la aplicación contratada, siempre y cuando no impliquen desplazamientos al centro del cliente en el cual esté instalada la aplicación.

- **Mantenimiento de 3º Nivel:** Corrección de errores existentes en la aplicación de DORLET por los medios que la compañía considere oportunos en función de la gravedad y la posibilidad de proporcionar al cliente una solución adecuada, quedando incluidos cuantos viajes sean necesarios para la total resolución de los problemas indicados a continuación:
    - Parada del entorno de producción. Afectación amplia o total de la aplicación y que no sean causas ajenas a DORLET, es decir, que sean imputables al mismo.
    - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte de DORLET remoto no sea capaz de solucionar en 48 horas.

2.2.2.1 Asistencia en el centro – acceso remoto

Deberá existir comunicación vía VPN para que desde el centro de mantenimiento pueda acceder a los centros.

La mayoría de las incidencias se resolverán de forma remota, mediante la consulta de la incidencia y el posterior envío del software adaptado.

Sin embargo, hay otro tipo de servicios que requieren asistencia en el centro:

- Jornadas de trabajo con otros proveedores para resolver incidencias conjuntas.
- Implantación en centro piloto de una versión nueva para su validación y aceptación
- Puesta en marcha de DASS en las nuevas Organizaciones, derivadas de la fusión de organizaciones ya existentes.

2.2.2.2 Tiempos de respuesta

En lo referente a los niveles de servicio deberán mantenerse las siguientes ratios:

- El tiempo máximo de respuesta será el siguiente:
    - Horario de oficina: 2 horas desde la notificación de la incidencia.
    - Fuera de Horario de oficina: primera hora del día siguiente válido.

- Si se reporta una incidencia debido a un error de la aplicación que reproduce un problema que impide la explotación correcta de la aplicación y no admite una solución temporal razonable, se procederá a aplicar una solución de emergencia.

Dicha solución de emergencia implicará que una vez localizado el error se procederá a su pronta reparación y al envío al cliente de una versión de la aplicación para su instalación. El tiempo máximo de envío de esta versión de urgencia desde su diagnóstico será de:

- 24 horas laborables si el error es crítico (no es posible trabajar con la aplicación)
- 48 horas laborables si el error es muy grave (gran degradación en el uso del sistema)
- y una semana natural en el resto de los casos.

Además, el servicio técnico tomará las acciones que sean necesarias para restaurar la integridad de los datos gestionados por la aplicación, en caso de que ésta se hubiera visto comprometida.

Se registrará todas las incidencias y dará contestación a las mismas, a través de la herramienta de gestión del servicio planteada por **Osakidetza**.

3 LOTES

No procede.

4 REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES

El marco regulatorio de los trabajos objetos de esta contratación está conformado, en particular, por las siguientes normativas:

- Normativa en materia de Salud.
- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa de Administración Digital.

5 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1 Plataforma tecnológica

La solución DASS está implantada en el CPD de EJIE, Sociedad Informática del Gobierno Vasco, y da servicio de forma centralizada a toda la red.

El acceso a los sistemas, si fuera necesario, se realizará siguiendo los protocolos y procedimientos vigentes en este ente.

5.2 Herramienta de gestión del servicio

En el caso del servicio de Soporte las herramientas de gestión a utilizar serán las siguientes:

- La herramienta utilizada por el CAU de **Osakidetza**, para registro y gestión de las consultas e incidencias técnicas y funcionales de los aplicativos, es el producto **HP-Service Manager.**
- La herramienta utilizada en **Osakidetza** para la Gestión de la Demanda y el flujo de Mantenimiento, es el producto **HP-PPM** (Project and Portfolio Management).

En caso de requerirse la integración de las herramientas actuales y futuras de **Osakidetza**, con la herramienta propia del proveedor, los costes derivados de esta integración correrán a cargo del adjudicatario.

5.3 Metodología

Deberá detallarse el marco metodológico a utilizar para la provisión del servicio.

6 VARIANTES TÉCNICAS

No.

7 MUESTRAS

No.

8 PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

8.1 Plan de trabajo

Se deberá describir el plan de trabajo necesario para desarrollar las tareas solicitadas, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida.

8.2 Ubicaciones

Sin perjuicio de lo que expresan los siguientes párrafos, **Osakidetza** se reserva el derecho de modificar la política en cuanto a ubicaciones del equipo durante el transcurso del contrato, sin que ello suponga un coste adicional para **Osakidetza**.

Con carácter general, los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del suministrador. Se deberá garantizar la **conectividad bidireccional** desde el proveedor a **Osakidetza**, y viceversa, entre los entornos de ambas organizaciones para facilitar la construcción, pruebas e identificación de incidencias de la cartera de aplicaciones a mantener.

9 MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

9.1 Modelo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.

9.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando la categoría, dedicación y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

9.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

Los medios materiales requeridos para la ejecución del contrato, correrán a cargo del adjudicatario.

10 EJECUCIÓN

10.1 Condiciones de ejecución

10.1.1 Horario

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- De lunes a jueves de 09:00 a 18:00.
- Viernes de 08:00 a 15:00.

10.2 Condiciones especiales de ejecución

La empresa adjudicataria declarará que durante la ejecución del contrato se aplicarán medidas que respeten el medioambiente a través del uso de tecnologías y equipamientos que favorezcan el ahorro energético, el consumo responsable y la promoción del reciclado de materiales.

10.3 Modelo de control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. En este sentido se denomina seguimiento a la evaluación rutinaria del estado, mientras que llamamos control, a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos resultantes de esta tarea son los informes de seguimiento, un documento donde se anotan los resultados de la evaluación de una iteración de control. Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del Servicio.

De lo detallado anteriormente se deriva que el licitador deberá describir en su Oferta:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

Documento firmado por: SUSANA
IGLESIAS TAMAYO
En la fecha 25.05.2021 13:04:13 CEST