OSATEK

PRESKRIPZIO TEKNIKO PARTICULARREN PLEGUA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

APLIKAZIO KORPORATIBOEN MANTENTZE-LANAK

MANTENIMIENTO DE APLICACIONES CORPORATIVAS

2024/0005

1. OBJETO.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la definición de las características técnicas de aplicación en la licitación del "**MANTENIMIENTO DE APLICACIONES CORPORATIVAS** ".

El presente contrato se integra en la estrategia de establecimiento de un marco de gobierno de proyectos informáticos y de un modelo operativo de evolución y mantenimiento de aplicaciones que permita además mejorar el nivel de calidad y documentación de las mismas en base a objetivos cuantitativos. Con ello se deberá aumentar el nivel de flexibilidad, predictibilidad y de respuesta al negocio, proporcionando un seguimiento y medición del servicio, y consiguiendo una reducción de los riesgos.
Un proyecto de estas características necesita de una metodología que garantice la continuidad del servicio.

OSATEK cuenta con un sistema de información para dar soporte a la gestión asistencial del servicio de RM basado en un conjunto de sistemas informáticos cerrados, que han sido diseñados, desarrollados y mantenidos a medida a lo largo de los últimos años con herramientas de MICROSOFT de entorno Cliente/Servidor, utilizando como Base de Datos SQL SERVER.

Estos sistemas comprenden:

- Mantenimiento de Lista de Espera, Citaciones, Elaboración de informes
- Archivo Docente y Radiológico
- Retribución variable
- Facturación de la actividad realizada a Osakidetza e integración con el sistema económico-financiero Aldabide
- Gestión de Personas, contratos, absentismo, calendarios, turnos, cuadrantes y retribución variable del personal en función de la actividad
- E.I.S., trimestrales, cuadros de mando, seguimiento y gestión de la actividad
- Control de Accesos y Permisos
- Distribución y actualización de software corporativo asistencial
- Integración HL7 con sistemas externos: PACS AGFA IMPAX, Canon Olea, HCE de Osakidetza, evolución a módulos eventos
- Así como cualesquiera otros que de estos dependieran

Las especificaciones expuestas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, definen también las condiciones que deben cumplir las ofertas que opten a la adjudicación de la correspondiente licitación. En caso de contradicción con lo indicado en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, prevalecerá lo indicado en este último.

2. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.

Los aplicativos antes enumerados precisan para su correcto funcionamiento de mantenimiento con objeto de garantizar un buen servicio a las operaciones y al personal de OSATEK en el ejercicio de sus actividades.

2.1. LÍNEAS DE TRABAJO

2.1.1 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades del usuario o derivadas de cambios normativos, nuevas instrucciones u oportunidades de mejora, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software.

- Cambios en los requisitos de la aplicación
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa
- Modificaciones que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base

En base al esfuerzo requerido para su resolución, esta tipología de actividad se ha dividido en dos niveles:

- Mantenimiento evolutivo a pequeña escala: Son actividades relacionadas con el desarrollo evolutivo, cuyo tamaño y complejidad no son excesivos. Se estima un esfuerzo menor a 80 horas.
- Mantenimiento evolutivo a gran escala: Corresponderán a actuaciones de tamaño y complejidad más significativas, en concreto, aquellas cuyo esfuerzo sobrepase el límite establecido para el mantenimiento evolutivo a pequeña escala.

2.1.2. MANTENIMIENTO ADAPTATIVO

Son las modificaciones que hay que ejecutar como consecuencia de los cambios siguientes:

- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica: hardware o software
- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno para mantenimiento de integridad de la información
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica
- La parametrización de aplicaciones

En base al esfuerzo requerido para su resolución, esta tipología de actividad se ha dividido en dos niveles:

- Mantenimiento adaptativo a pequeña escala: Son actividades relacionadas con el desarrollo adaptativo cuyo tamaño y complejidad no son excesivos. Se estima un esfuerzo menor a 80 horas.
- Mantenimiento adaptativo a gran escala: Corresponderán a actuaciones de tamaño y complejidad más significativas, en concreto, aquellas cuyo esfuerzo sobrepase el límite establecido para el mantenimiento adaptativo a pequeña escala.

2.1.3. MANTENIMIENTO BÁSICO

Las actividades englobadas en este tipo de mantenimiento son:

- Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones: Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas, entre el Departamento de Tecnología y Sistemas de Información y el personal técnico del contratista respecto a las aplicaciones objeto de la contratación.
- Mantenimiento Correctivo: Se define como aquel proceso orientado a la reparación de defectos existentes en un sistema software, que pueden manifestarse de distintas formas:
    - Cuando el programa falla o termina inesperadamente.
    - Un programa produce un resultado que no es acorde con los requisitos.

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo:

- Reparaciones de emergencia: ejecutadas en cortos periodos de tiempo y generalmente sobre un único programa.
- Reparaciones planificadas: arreglan defectos que requieren una atención inmediata y reexaminan todas las reparaciones de emergencia.

El mantenimiento correctivo incluye las siguientes actividades: el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución; el seguimiento y resolución de los mismos; los desarrollos necesarios para corregir los datos y resultados erróneos provocados por el mal funcionamiento de la aplicación bajo todas las medidas de seguridad y backup y la actualización de la documentación.
Toda actuación sobre el software motivado por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo.

2.1.4. MANTENIMIENTO PERFECTIVO

Consiste en refinar y mejorar la calidad de las aplicaciones en todos sus aspectos, ya no solo del software sino también del resto de sus entregables, entre otros, la documentación técnica.
Las defectos o problemas que el contratista pueda generar al realizar tareas de mantenimiento perfectivo deberán subsanarse con la generación de solicitudes de trabajo del tipo mantenimiento correctivo.
Por cada actuación de mantenimiento perfectivo que se realice, el contratista debe garantizar que el sistema actualizado mantiene al menos los mismos niveles de calidad previos a la actuación. Para verificar el nivel de

calidad se efectuará un plan de pruebas unitarias, de integración, de sistema y/o de regresión, allá cuando sean necesarias y determinadas entre Osatek y el interlocutor técnico del contratista.

2.2. REPOSITORIO DE ENTREGABLES

El contratista preparará todos los entregables de cada aplicación necesarios para la realización de las actividades de mantenimiento: el código fuente, los contenidos estáticos, los scripts de creación de base de datos, los ficheros de configuración y la documentación técnica asociada.
Estos entregables deberán versionarse desde una visión completa de aplicación.
Como en el resto de los casos, la documentación asociada será un entregable más, ligado a una versión del aplicativo cuya entrega deberá seguir el mecanismo de gestión de entregas que se determine.
Excepto la documentación necesaria para realizar el proceso de implantación del cambio (que se generará previamente), las actualizaciones aquí definidas deberán realizarse en un plazo máximo de 48 horas desde el cierre de la solicitud de trabajo y entrar en el procedimiento de gestión de entrega.
El incumplimiento de la obligación del mantenimiento y actualización del inventario, del repositorio y de la documentación generará la no aceptación del trabajo.

2.3. COMPOSICION DEL EQUIPO: PERFILES PROFESIONALES

El contratista está obligado a dedicar a la ejecución del contrato, como mínimo a los medios humanos siguientes:

- Con dedicación no exclusiva: los profesionales que reúnan los requisitos de titulación y experiencia que figuran a continuación:
    - 1 jefe de proyecto
    - 1 analista funcional
    - 1 analista-programador

2.4. ENTORNO TECNOLÓGICO:

El contratista se compromete a mantener la misma arquitectura y el mismo nivel tecnológico que Osatek, así como el versionado de las herramientas de desarrollo y producción de Osatek:

2.4.1. ENTORNO TECNOLÓGICO BASADO EN MICROSOFT:

- Equipos con Sistema Operativo Windows XP Professional, 7 Professional, 10 Professional y Microsoft Office 2003, 2010, 2013, 2016, 2019, 2021 y 365
- Base de Datos relacional Microsoft SQL Server 2008r2 o Base de Datos relacional Microsoft SQL Server 2016
- Ordenadores personales como clientes, utilizando Vmware Horizon View y/o un navegador HTML 5, y siendo clientes “ligeros”

2.5. MEDIOS MATERIALES

El contratista está obligado a emplear el software y otros medios materiales que se requieran para la realización de los trabajos de desarrollo en su entorno y a abonar el coste de las licencias correspondientes.

Con carácter general el contratista deberá desarrollar su labor con hardware y software de su propiedad salvo para labores de instalación, implantación, y puesta en marcha en los entornos de Osatek que así lo requieran.