

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Mantenimiento del producto SsdwLab para el screening del Síndrome de Down en Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2020/ 01925

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 de licencias	4
2.2.2	Servicios de Soporte.....	4
3	LOTES	6
4	REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES.....	7
5	REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	8
5.1	Plataforma tecnológica.....	8
5.2	Herramienta de gestión del servicio.....	8
5.3	Metodología.....	8
5.4	Contenido de las ofertas	8
6	VARIANTES TECNICAS.....	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	EJECUCION.....	14
10.1	Condiciones de ejecución	14
10.1.1	Horario.....	14
10.2	Modelo de control y seguimiento	14
10.3	Programa de control.....	14

1 OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza tiene implantada la solución **SsdwLab** propiedad de la empresa SBP Soft 2007 S.L., en los laboratorios de la red, para el para el screening del síndrome de Down.

SsdwLab se ha diseñado en base a los criterios exigidos, a un software destinado al cribado del síndrome de Down, por el NHS. National Down's Syndrome Screening Programme for England. National Specification for Risk Calculation Software and Guidance on Implementation. <http://www.nelh.nhs/screening/> de Octubre del 2004.

Las capacidades de configuración de este software, permiten que las innovaciones en el terreno del cribado prenatal de las aneuploidías puedan ser aplicadas, mediante las actualizaciones del producto, al cribado bioquímico o bioquímico-ecográfico.

El presente expediente tiene por objeto la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte de la solución **SsdwLab**.

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. También se podrán prestar en las organizaciones de Osakidetza.

2.2 Alcance del contrato

Los servicios objeto del presente contrato se detallan a continuación:

2.2.1 *Mantenimiento de licencias*

Derecho a una licencia de uso corporativo que incluye las actualizaciones por mejoras realizadas en la plataforma, según la empresa vaya avanzando en el desarrollo de nuevos módulos o funcionalidades de su producto.

Además, el servicio de mantenimiento deberá incluir lo siguiente:

- Actualización de los programas instalados.
- Documentación y puesta al día de la situación y contenido de cada uno de los programas.
- Asistencia telefónica para todo tipo de consultas referentes a la utilización del equipo y de todos los programas instalados.
- Asistencia de técnicos de aplicación para la resolución, tele-asistencia (telefónica y remota), de las posibles incidencias en el uso del sistema.
- Información y actualización periódica sobre las nuevas versiones o revisiones de los productos.
- Implantación de las actualizaciones e innovaciones que se efectúen en los programas.
- Atención a los requerimientos de apoyo técnico que el usuario precise.

2.2.2 *Servicios de Soporte*

El mantenimiento deberá incluir los **Soportes de Mantenimiento** desde el Centro de Soporte del adjudicatario, incluyéndose, por tanto, todos aquellos viajes que se consideren necesarios realizar para el correcto funcionamiento de la aplicación contratada/instalada.

Los contenidos del soporte de mantenimiento son los siguientes:

- Acceso al servicio de soporte telefónico (Hot line) para la resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación contratada y de nuevas funcionalidades instaladas.
- Asesoramiento a nivel de tablas y funcionamiento interno de la aplicación. En errores producidos por la utilización incorrecta de la aplicación contratada o por causas ajenas a Adjudicatario, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones, Adjudicatario 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.

- Corrección de errores existentes en la aplicación 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 Adjudicatario, es decir, que sean imputables a Adjudicatario.
 - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte de Adjudicatario remoto no sea capaz de solucionar en 48 horas.
- Soporte a la implantación de nuevas versiones del software SsdwLab

El acceso a este servicio de Soporte, podrá realizarse por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel de Osakidetza** (en adelante CAU Osakidetza), previo registro en HP-Service Manager.
- **Vía HP-PPM:** registrada en PPM por los servicios de informática de la red.
- **Vía teléfono:** usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de las aplicaciones objeto del contrato.

3 LOTES

No procede.

4 REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES

No hay.

5 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1 Plataforma tecnológica

La solución **SsdwLab** 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

Serán referencias metodológicas válidas a la hora de la construcción, presentación y defensa de modelos y propuestas por parte de los ofertantes, las siguientes:

- **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library).
- **CoBIT** (Control Objectives for Information related Technology).
- **ISO20000**.

5.4 Contenido de las ofertas

Con carácter obligatorio, las propuestas deberán presentarse en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en **Osakidetza** (MSWord 2010, Adobe Acrobat Reader 10).

Las ofertas se presentarán en dos modalidades:

1. **Oferta resumen ejecutivo**, donde se recogerán los aspectos fundamentales de la oferta y sus elementos de valor añadido esenciales, conteniendo la información más relevante para la evaluación de la oferta por **Osakidetza** según los criterios de adjudicación publicados.

Este resumen ejecutivo no podrá superar el número de 25 páginas (25 páginas A4 de una sola cara).

2. **Oferta completa**, donde se podrá explicar y detallar los diferentes aspectos de la oferta, siempre que supongan una información directamente relacionada con los servicios propuestos en el pliego.

Ambas modalidades de ofertas se deberán ajustar al siguiente contenido y formato:

1. **Introducción**

Se detalla el contexto en el que se realiza la oferta y las capacidades globales del licitador para entender y satisfacer los requerimientos del contrato.

2. **Plan de Trabajo**

Descripción del plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. Este plan de trabajo deberá detallar servicios a prestar.

Como resultado de los servicios detallados en el apartado anterior se obtendrán una serie de documentos / productos que se describirán brevemente en esta sección.

Además, se describirán las herramientas que a priori se consideran adecuadas para la realización del proyecto, justificando su adecuación a los objetivos del mismo y las ventajas que ofrecen frente a otras existentes en el mercado

3. **Organización y Equipo de Trabajo**

- 3.1. *Modelo organizativo:*

Modelo global del proyecto y del equipo humano, distribución de funciones y responsabilidades, tareas, coordinación, dedicación al proyecto, flujos de comunicación, etc.

- 3.2. *Equipo de Trabajo*

Dimensión, configuración, perfiles y calidad del equipo de trabajo propuesto.

4. **Control y Seguimiento del proyecto**

Se describirán los procedimientos a seguir para el control del proyecto, a fin de detectar posibles desviaciones y tomar las acciones correctivas adecuadas.

6 VARIANTES TECNICAS

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 detallado para desarrollar las tareas solicitadas, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. Este plan de trabajo deberá detallar los servicios a prestar.

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**.

La prestación del servicio se realizará 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 EJECUCION

10.1 Condiciones de ejecución

10.1.1 Horario

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- **Horario de la Hot-line:**
 - De lunes a viernes de 08:00 a 22:00
 - De sábado a domingo y festivos de 09:00 a 21:00
- **Horario resto del equipo:**
 - De lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

10.2 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.

Por parte de **Osakidetza** habrá un responsable encargado de:

- Realizar una supervisión de las tareas, a quien se deberá dar cuenta de forma mínimamente mensual de los avances o problemas que se van encontrando en la gestión diaria.
- Marcar pautas a seguir o modificaciones a los procedimientos establecidos

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

10.3 Programa de control

Se realizará el seguimiento con una periodicidad mínima mensual, en base al modelo de control y seguimiento definido.

Documento firmado por: SUSANA
IGLESIAS TAMAYO
En la fecha 11.11.2020 08:03:20 CET