

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO SMARTCICU-SESPA QUE GESTIONA LOS INCIDENTES SANITARIOS DE EMERGENCIA DIRIGIDOS HACIA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA URGENTE DE ASTURIAS DEL SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

INDICE

1	Introducción	2
2	Interpretación de términos en el presente pliego	3
3	Objeto	4
4	Alcance de los Servicios	4
4.1	Servicio de Mantenimiento y soporte de tercer nivel.	4
4.2	Servicio de Mantenimiento Evolutivo.....	6
5	Horarios de Cobertura y Tiempos de Servicio o Resolución.....	6
6	Control y Seguimiento.....	8
7	Acceso remoto a los sistemas en explotación.	8
8	Transferencia tecnológica.....	8

1 Introducción

La Unidad de Coordinación del Programa Marco de Atención a las Urgencias y Emergencias Sanitarias, también conocida como "SAMU Asturias", es el Servicio de Asistencia Médica Urgente del Principado de Asturias.

Encuadrado en el Servicio de Salud del Principado de Asturias (SESPA), está encargado de responder a todas las Urgencias Sanitarias en nuestro territorio, las 24 horas del día y los 365 días del año. El acceso se realiza a través del teléfono único de Emergencias del Principado de Asturias (común en toda la Unión Europea), el 112.

Dispone de un Sistema de Información llamado SmartCicu para gestionar informáticamente todo el proceso de Urgencias y Emergencias Sanitarias.

Durante el año 2017 se desarrolló un proceso de adaptación del Sistema de Información utilizado en el Servicio de Emergencias del Principado de Asturias (112) para su utilización por parte del SAMU, consiguiendo así un objetivo histórico al disponer de un único Sistema de Información compartido tanto por el 112 como el SAMU.

La migración del SAMU a la plataforma del 112 se había previsto para el último trimestre de 2017, por lo que se contrató desde la Subdirección de Infraestructuras y Servicios Técnicos del SESPA un contrato para el soporte y mantenimiento del SmartCicu hasta el 31 de diciembre de 2017.

Por cuestiones ajenas a la Subdirección de Infraestructuras y Servicios Técnicos, el proyecto se retrasó en un primer momento, y posteriormente se comunicó su paralización hasta la resolución de diversos problemas técnicos y organizativos.

El sistema se utiliza en las dependencias del Centro Coordinador de Urgencias sitas en La Morga y hacen uso de él tanto los administrativos para el registro de los incidentes como los facultativos que movilizan los recursos necesarios para atender las emergencias que se produzcan, fue implantado por el extinto Insalud y se mantiene actualizado desde el año 2.005.

El producto SmartCicu pertenecía a la empresa Collaborative Software hasta que en diciembre de 2016 se detecta que está en Concurso Voluntario de Acreedores (Auto nº 10/2017 del Juzgado Número 2 de lo Mercantil de Valencia y en el Edicto del mismo Juzgado publicado el sábado 2 de febrero de 2017 en el BOE) y queda extinguida y el proceso se concluye con la inexistencia de bienes.

Debido a que el software en funcionamiento instalado en el SAMU-MORGAL carece de propietario y que como prevención ante éstas situaciones disponemos del código fuente de los programas, se requiere realizar un contrato de mantenimiento que permita garantizar el adecuado funcionamiento de este sistema que puede considerarse crítico.

2 Interpretación de términos en el presente pliego

Unidad funcional.- “Entidad consistente en equipo físico o en equipo lógico o en ambos a la vez, capaz de realizar una función determinada” (ISO 10.01.01)

Equipo físico.- “Partes de un sistema informático consideradas conjuntamente en oposición a los programas, los procedimientos y reglas, y la documentación pertinente” (ISO 01.03.01).

Equipo lógico.- “Creación intelectual que comprende los programas, los procedimientos y reglas y cualquier documentación referente al funcionamiento de un sistema informático” (ISO 01.04.04)

Mantenimiento.- “Toda actividad dedicada a conservar o restablecer una unidad funcional en un estado que le permita cumplir su función”. (ISO 14.02.01).

Mantenimiento Correctivo.- Es el “efectuado específicamente para remediar fallos existentes” (ISO 14.02.03).

Mantenimiento Adaptativo.- (de adaptar: Acomodar, ajustar una cosa a otra) es el que permite al equipo lógico y físico que interaccione adecuadamente con su entorno cambiante.

Mantenimiento Perfectivo.- (de perfeccionar: Mejorar una cosa o hacerla más perfecta) es el que permite al equipo lógico y físico realizar nuevas funciones o ejecutar mejor las ya existentes.

Tiempo de respuesta.- Tiempo transcurrido (en horas) entre la comunicación de la incidencia al contratista y el inicio de actuaciones por parte del mismo.

Tiempo máximo de reparación.- Tiempo desde que se ha comunicado la incidencia y se inician actuaciones, hasta que el problema está resuelto y la unidad funcional está operativa de nuevo.

Soporte de primer nivel.- Soporte específico dedicado a la recepción de todas las incidencias y a la resolución de las de carácter no técnico relativos a funcionamiento u operación, a nivel usuario, de las aplicaciones objeto de soporte.

Soporte de segundo nivel.- Presta asistencia técnica y funcional especializada a todos los avisos no resueltos por el primer nivel de atención

Soporte de tercer nivel.- Formado por los proveedores de los sistemas (Hardware y Software), su principal función consiste en asegurar la resolución de incidencias complejas, canalizar las demandas funcionales y los posibles errores detectados.

3 Objeto

El objeto del presente contrato es la asistencia técnica y mantenimiento del sistema informático SMARTCICU-SESPA implantado en el SAMU del Servicio de Salud del principado de Asturias.

4 Alcance de los Servicios

4.1 Servicio de Mantenimiento y soporte de tercer nivel.

Los servicios de mantenimiento necesarios y descritos en el presente pliego son de carácter correctivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo. Asimismo, en aras del aseguramiento de la calidad, se entiende como necesario un **servicio Hot-Line soporte 24x7**.

Se proporcionarán canales telefónicos y de gestión de incidencias entre el personal técnico del SESPA y el servicio de soporte del fabricante para resolver dudas complejas o asesoramiento en las cuestiones técnicas del producto.

Se entiende incluido en éste Servicio:

- **Servicio de Mantenimiento** en las siguientes condiciones:
 - Al menos dos actualizaciones anuales de software y documentación incluyendo:
 - Corrección de errores.
 - Revisión de versiones.
 - Mejoras en el Software.
 - Procedimientos de actualización.
 - Las solicitudes de actuación sobre el software vendrán siempre definidas por el personal adscrito al SAMU, con un documento mensual de solicitud en el que se expresarán las variaciones funcionales requeridas en la aplicación así como los errores o malfuncionamiento del software que ha de corregirse.
 - Todo el software liberado y previamente a su instalación, ha de ser visado, validado y autorizado por la Subdirección de Infraestructuras y Servicios Técnicos del Servicio de Salud del Principado de Asturias.
 - Siendo el Software propiedad del SESPA, todas las acciones sobre el mismo se realizarán en las infraestructuras disponibles del SAMU, lugar donde se mantendrá actualizado permanentemente los programas fuente en producción.

- **Soporte de tercer nivel.**

- **Consultas** a través de cualquiera de los posibles canales de comunicación, para que los técnicos del Servicio de Salud del Principado de Asturias y de los centros de soporte contratados (actualmente el Centro de Gestión de Servicios Informáticos – CGSI) puedan establecer una comunicación fluida con los técnicos del fabricante del software para resolver incidencias complejas, dudas funcionales, escalado de errores de aplicación, etc. destinada a garantizar la solución de incidencias de la forma más efectiva posible
- **Soporte Técnico.** Permitirá la resolución de cualquier duda o incidencia sobre el funcionamiento técnico de los sistemas objeto de este contrato.

Incluirá la realización de los informes técnicos y procedimientos de extracciones de datos y tratamientos de la información necesarios para la resolución de las incidencias. Además, se incluirán las tareas propias de administración de sistemas, escaladas por el CGSI, para mantener el funcionamiento adecuado del sistema.

El soporte técnico prestará colaboración al CGSI en todos los procesos, incluyendo la gestión de capacidad, continuidad, disponibilidad y seguridad.

Se incluirá la elaboración de procedimientos sobre la Base de Datos encaminados a optimizar el rendimiento y garantizar la consistencia de los datos.

Cuando se considere necesario, se podrá solicitar soporte para las explotaciones y procesos especiales no incluidos en el estándar del producto, tales como extracciones de datos, estadísticas, o procesos automáticos realizados desde los servidores de base de datos.

- **Soporte Funcional y de Aplicación.** Permitirá resolver cualquier duda o incidencia que se presente sobre el funcionamiento o características de los productos objeto de este contrato.
Incluirá el análisis y valoración de los nuevos desarrollos que se soliciten.
- **Soporte de Integración.** Resolución de incidencias producidas en el intercambio de mensajes entre los productos objeto de este contrato y el resto de sistemas con los que se integran.

Apoyo a la monitorización de las integraciones y a las acciones encaminadas a asegurar la consistencia de las mismas.

Incluirá todas las tareas de análisis para la interconexión con cualquier otro sistema de información que sea requerido.

4.2 Servicio de Mantenimiento Evolutivo

La finalidad principal es asegurar la realización de las evoluciones funcionales o parametrizaciones específicas que ordenen las Autoridades Sanitarias del Principado de Asturias.

Cada trabajo a realizar a través de éste servicio se solicitará, valorará y autorizará de manera individual, enmarcándose en bloques de necesidades:

- Desarrollo de nuevas funcionalidades o adaptaciones de las ya existentes como consecuencia de requisitos externos o internos (cambios de normativa nacional, autonómica, implantación de nuevos procedimientos, etc.)
- Formación experta a los referentes técnico-Funcionales de la Administración en temas novedosos de la gestión, de inminente puesta en marcha o para la correcta asunción de funciones expertas de administración de la plataforma.
- Adaptación de las explotaciones de datos cuando se requieran alteraciones de las mismas.
- Diseño e implantación de nuevas integraciones.
- Parametrización de nuevos campos o mensajes de intercambio entre el Sistema de Información y el resto de sistemas con los que se integra.

Se establece una dedicación máxima de 130 horas de trabajo para mantenimiento evolutivo en el ámbito de este contrato.

5 Horarios de Cobertura y Tiempos de Servicio o Resolución

El horario de cobertura para la prestación de servicios de mantenimiento y soporte de tercer nivel que dispensa en proveedor desde sus oficinas será de 08:00 a 18:00 horas aplicando el calendario laboral del municipio de Oviedo, exceptuando el servicio Hot-Line soporte 24x7 que tendrá un horario de 24h todos los días de la semana.

Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al proveedor y el inicio de actuaciones por parte del mismo.

Tiempo de resolución: tiempo desde que se ha comunicado la incidencia y se inician actuaciones hasta que el problema está resuelto se recupera la operatividad.

6 Control y Seguimiento

La Subdirección de Infraestructuras y Servicios Técnicos, realizará el seguimiento y control de las actividades a desempeñadas por el equipo de mantenimiento del sistema.

El proveedor enviará trimestralmente al responsable del contrato, previamente a la factura de servicios, un informe donde detallará las consultas e incidencias abiertas en cada mes, las incidencias cerradas y las que se encuentren pendientes con información clara sobre el tiempo de respuesta y el tiempo y método de resolución o reparación, así como del resto de servicios descritos en el apartado “Alcance de los Servicios”.

Con objeto de realizar un seguimiento continuo de la situación de los servicios, existirá un Comité de Seguimiento del que formará parte, además del responsable designado por el SESPA, el Responsable del Servicio y el Jefe de Proyecto designados por la empresa adjudicataria y que serán responsables, cada uno en su ámbito, de las actividades desarrolladas en el marco del contrato.

7 Acceso remoto a los sistemas en explotación.

En el caso de necesidad de acceso remoto a los sistemas con el fin de garantizar la resolución de incidencias de la forma más efectiva posible, éstos serán autorizados, tutelados y llevados a cabo según las directrices que el responsable del contrato determine en cada momento.

8 Transferencia tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el responsable del contrato a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.

En Oviedo, a 31 de Julio de 2018

EL SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS TÉCNICOS

Fdo. Roberto Saiz Fernández



- Mantenimiento correctivo. Atendiendo al tipo de error:

Error	Tiempo de resolución
Muy Grave: Error que impide el funcionamiento de la aplicación sin disponer de una alternativa de funcionamiento	3 horas
Grave: Error que degrada el funcionamiento de la aplicación teniendo otra alternativa que evite la parada del centro o pérdida de funcionalidad de alguna gestión principal de la aplicación. También se considera grave si existe un compromiso de tiempo de respuesta con el centro o existe un riesgo de parada inminente.	24 horas
Leve: Error que afecta a módulos no críticos de la aplicación y no tienen repercusión próxima	A determinar entre el proveedor y el Servicio de Salud del Principado de Asturias

- Resto de servicios:

Servicio	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Mantenimiento preventivo	72 horas	Próxima versión
Mantenimiento perfectivo	-	Próxima versión
Mantenimiento evolutivo	-	Próxima versión. En el caso de que sea necesaria una nueva versión o “parche” que incluya modificaciones oficiales con fecha anterior a la aparición de una nueva versión, se entregará ésta en la fecha que determine la Administración Sanitaria.