

# REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA OMNIVIEW SISPORTO

## ÍNDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>Objeto y Alcance.....</b>	<b>2</b>
<b>Descripción de los trabajos de soporte.....</b>	<b>3</b>
Soporte a productos .....	3
Soporte preventivo.....	3
Soporte operativo.....	3
Soporte funcional.....	3
Gestión de incidencias.....	4
Soporte a la Integración .....	5
<b>Descripción del mantenimiento.....</b>	<b>6</b>
<b>Acuerdos de nivel de servicio.....</b>	<b>7</b>
<b>Protección de datos y Política de Privacidad.....</b>	<b>9</b>
PRIMERA: Prohibición de acceder a datos de carácter personal.....	9
SEGUNDA: Deber de Secreto.....	9



## INTRODUCCIÓN

La Gerencia del Área I de Salud del Servicio Murciano de Salud (SMS) tiene instalado el sistema informático Omniview SisPorto, tras la adjudicación a la empresa Hospital Hispania S.L., del expediente **CS/9999/1100689196/16/PA** para la ampliación del número de monitores y la actualización de la aplicación de gestión de la central de monitorización.

Este sistema permite a los profesionales la vigilancia continua de la evolución de los partos que se atienden en el Hospital, lo que permite detectar situaciones y adoptar medidas para prevenir sucesos no deseados.

El sistema de monitorización se compone de los aplicativos Ominiview y Maternum, los cuales necesitan disponer de un soporte especializado para garantizar su funcionamiento en todo momento y para resolver las incidencias que pudieran surgir, de forma adecuada.

## OBJETO Y ALCANCE

El alcance temporal será de 12 meses.

Los objetivos del presente contrato son, por tanto:

1. El mantenimiento de las licencias de los aplicativos Ominiview/Maternum durante la vigencia del contrato. Incluye todas las instalaciones realizadas, o que se realicen, en el ámbito del Hospital, para un número de usuarios ilimitado y supone el derecho a la actualización de licencias y de productos en los términos especificados en este pliego durante la duración del contrato.
2. El soporte de segundo nivel para los aplicativos Ominiview/Maternum durante el mismo periodo, que comprende:
  - a. El soporte sobre fallos de los aplicativos
  - b. La resolución de defectos del software
  - c. El soporte para la resolución de incidencias de seguridad

Este soporte se prestará en horario 24 x 7 de forma remota, salvo que la incidencia solo pueda ser resuelta mediante la presencia o atención in situ de los técnicos del adjudicatario, si tras la evaluación de la incidencia por parte del adjudicatario así se determina.



## DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE

Desde el punto de vista operativo y funcional, el servicio a prestar incluirá como mínimo los siguientes grupos de tareas:

1. Soporte a productos.
2. Soporte a integración.
3. Soporte a explotación.

### SOPORTE A PRODUCTOS

EL software propio de los aplicativos Ominiview y Maternum instalados o pendientes de instalar en el Hospital.

Los módulos y mecanismos destinados a la integración de los productos anteriormente citados.

#### SOPORTE PREVENTIVO

Se deberán realizar tareas periódicas de comprobación del correcto funcionamiento de los distintos productos, pudiendo derivar alguna de estas comprobaciones en la detección y gestión de una incidencia acontecida o prevista.

Dentro de este tipo de soporte, el adjudicatario proveerá de políticas, procedimientos y herramientas para la gestión del adecuado dimensionamiento del almacenamiento propio del producto, tales como scripts de descarga de datos, programación de tareas periódicas de chequeo de la base de datos, espacios de almacenamiento, etc.

El proveedor implementará los sistemas de monitorización y alarma necesarios para anticiparse a situaciones que pongan en riesgo la continuidad del sistema, en todos los aspectos técnicos enumerados en este apartado.

#### SOPORTE OPERATIVO

El adjudicatario recibirá notificación de incidencias detectadas desde el centro de soporte del SMS, desde las autoridades de Asistencia Sanitaria u órgano equivalente o por los canales que se determine. Deberá gestionar estas incidencias según se especifica más adelante en este pliego, y realizar el seguimiento hasta el cierre de las mismas. El soporte operativo debe tener disponibilidad en horario laboral.

#### SOPORTE FUNCIONAL

El adjudicatario resolverá las dudas de utilización de los productos cubiertos por el contrato y realizará las recomendaciones oportunas para el adecuado uso de estos productos.



## GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Cuando una incidencia sea reportada al adjudicatario o ésta sea detectada al realizar una tarea de soporte preventivo, el adjudicatario procederá del siguiente modo:

- Estudio de la incidencia y determinación de su naturaleza. Hay que tener en cuenta que el primer nivel de soporte lo ofrece el Centro de Soporte del SMS, por lo que se contará con un filtrado previo de incidencias.
- Si se trata de una incidencia inherente al producto, deberá documentarla, informar al Servicio de Informática del hospital y remitirle los datos recogidos sobre la incidencia si así se determina. Deberá, asimismo, realizar el seguimiento de la resolución de la misma e informar sobre ello al jefe de proyecto, o a quien él indique.
- Si se trata de una incidencia relacionada con el entorno del producto (red de comunicaciones, moxas, red eléctrica, ...) deberá seguir los protocolos que hayan sido establecidos para informar de la misma al Centro de Soporte del SMS. Al igual que en el caso anterior, deberá realizar el seguimiento de la resolución de la misma e informar sobre ello al jefe de proyecto o a quien él determine. Para facilitar la resolución de problemas, se proporcionarán al Hospital, un dispositivo concentrador de reserva (moxa), y cables de conexión de calidad acreditada, al menos deberá haber uno. Incluye la configuración en remoto de dispositivos, y la colaboración de los servicios técnicos del Hospital para la instalación física de elementos de conexión (cables o moxa), en caso de necesidad urgente.
- Si se trata de una incidencia propia de soporte, se realizará la acción correctiva adecuada. Se considera incidencia propia de soporte:
  - La implantación de nuevas versiones del producto
  - Actualizaciones de datos mediante mecanismos alternativos a los aplicativos, especialmente las entidades maestras del sistema, tales como centros, callejero, etc.
  - Configuración del producto.
  - La implantación y configuración del software adicional necesario para el correcto funcionamiento del producto.
  - La facilitación al usuario de las instrucciones adecuadas para la resolución de la incidencia, cuando ésta sea solucionable de este modo.
  - Toda aquella que no implique la modificación del producto ni afecte a sistemas relacionados con el producto cuyo soporte esté confiado a terceros.

El reporte y seguimiento de incidencias se realizará con los sistemas que establezca el SMS, independientemente de los que el adjudicatario use de forma interna.



Cuando sea necesaria la implantación de una nueva versión del producto:

- Se asegurará de solicitar y, en su caso, completar la documentación relativa a la nueva versión, además de encargarse de la distribución de dicha documentación.
- Deberá realizar la instalación del producto en un entorno de pruebas indicado por el Servicio de Informática del Hospital, donde deberá superar una validación técnica y funcional antes de su puesto en producción.
- La actualización de versión de los clientes deberá realizarse mediante la ejecución de un instalable en modo silencioso que será posible paquetizar para su distribución con sistemas tipo Zenworks o FootPrint y que realizará el Servicio de Informática con la asistencia del proveedor. Ninguna otra operación de configuración manual será necesaria sobre los puestos clientes.
- Como paso previo a la puesta producción de una nueva versión, deberá facilitarse al Jefe de Proyecto para su aprobación, una planificación con las estimaciones de duración y recursos necesarios para la instalación. Ésta se realizará de tal modo que se minimice el impacto en la organización y habilitando la restauración a la situación original en caso de problemas.
- Deberá certificar con pruebas documentadas la calidad de la versión entregada.
- Deberá organizar las sesiones de pruebas de validación con el personal designado por el Hospital, si así se determina.
- Deberá organizar, según las pautas del SMS y del Servicio de Informática, la puesta en producción, según el protocolo establecido, incluyendo las migraciones o la configuración de software adicional.
- Deberá estudiar el impacto de las nuevas versiones del producto sobre los procesos de explotación, integración o de cualquier otra naturaleza que se hayan implantado alrededor del producto. Asimismo, deberá realizar recomendaciones sobre cómo evitar o minimizar este impacto.
- Todos estos pasos deberán realizarse bajo la aprobación previa del jefe de proyecto del Hospital.

## *SOPORTE A LA INTEGRACIÓN*

Este contrato solo contempla aquellas integraciones puestas en producción antes o durante la vigencia del contrato. Las integraciones en fase de desarrollo quedan cubiertas por el propio proyecto de desarrollo.

Se entiende por integración la construcción, monitorización y mantenimiento de sistemas de conexión de datos que tienen como origen o destino los productos incluidos en el soporte. Dicha conexión puede efectuarse mediante mensajería HL7, otro tipo de mensajería, intercambio de ficheros, o cualquier otro medio que establezca el SMS.



El SMS cuenta con una unidad de integración (UDI) que monitoriza los sistemas de integración, incluyendo los referidos en este pliego.

Son tareas propias de este soporte:

- La resolución de las incidencias reportadas por la UDI, por los usuarios o por otros agentes implicados. A veces, la resolución de estas incidencias puede implicar volver a generar uno o varios mensajes. En este sentido, el adjudicatario deberá aportar un sistema efectivo de relanzamiento de mensajes. También deberán proporcionarse un mecanismo para ajustar el flujo de mensajes emitidos a la velocidad que precise la UDI en caso de que así se determine.
- La alineación de sistemas conectados. Esto puede implicar la actualización de los datos ubicados en los productos bajo soporte, en base a un fichero entregado; o la generación de un fichero para ser cargado en un tercer sistema.
- La coordinación con la UDI y los proveedores de los productos para el aseguramiento del correcto funcionamiento de la integración. En este sentido, el adjudicatario tendrá acceso a los informes y registros generados por la UDI.
- En el mismo sentido que el apartado anterior, el adjudicatario deberá realizar tareas periódicas de comprobación de la calidad de las integraciones. Dichas tareas serán pactadas con el Servicio de Informática del hospital.
- La comprobación de los mecanismos de integración tras cada actualización de cualquiera de los componentes implicados.
- La emisión de estadísticas, informes y recomendaciones sobre la integración de los productos.

## DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO

Se entiende por servicios de mantenimiento el suministro de las licencias de uso de las nuevas versiones del programa que el fabricante pudiera desarrollar en el futuro y que se compromete a suministrar sin costo adicional al Hospital, durante la duración del presente contrato y comprende las siguientes definiciones:

**Mantenimiento Adaptativo:** trabajos realizados de "motu proprio" por el fabricante, orientados a introducir o modificar en los programas funcionalidades que respondan a cambios normativos o, en general, de obligado cumplimiento. También se incluirán en este mantenimiento los cambios motivados por la finalización del soporte de una versión o aplicación de parches de seguridad que recomienden los fabricantes de la infraestructura lógica que le da soporte: sistema operativo, base de datos, motor de mensajería, que garanticen la correcta operación del sistema cuando sea necesario actualizar algún elemento.



**Mantenimiento Correctivo:** trabajos realizados por el fabricante encaminados a resolver errores de los programas en explotación, bien reportadas por el Hospital mediante los mecanismos detallados en el apartado correspondiente al servicio de soporte, o bien por el control de calidad del fabricante o el adjudicatario.

**Mantenimiento Evolutivo:** trabajos realizados, siempre de "motu proprio", por el fabricante para la introducción en los programas de nuevas funcionalidades o mejora de los procesos ya existentes. Se asegurará la participación del SMS en la orientación de aquellos aspectos del aplicativo que le pudieran afectar.

## ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación, se describe un conjunto de indicadores y umbrales que constituyen un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cuyo cumplimiento es aceptado por el licitante en el momento de presentar una respuesta al presente pliego de bases técnicas.

Todas las incidencias recibidas por adjudicatario deberán estar reflejadas en la herramienta determinada por el SMS para ello, y se clasificarán de acuerdo a su prioridad, en:

- **Crítica o urgente:** afecta a la capacidad de asistencia sanitaria. 8 monitores de partos o más no están operativos o accesibles.
- **Alta:** Afectación moderada de la capacidad sanitaria. Entre 5 y 8 monitores de partos no operativos o accesibles.
- **Normal:** hay pérdida de calidad de servicio, pero el problema no impide prestar una asistencia sanitaria correcta.

Respuesta y resolución de consultas e incidencias:

Plazos de primera respuesta	Crítica	Alta	Normal
Desde que se comunica al adjudicatario del soporte hasta el momento en que responde	1 hora	3 horas	8 horas
Plazos de resolución	Crítica	Alta	Normal
Solución provisional	5 horas	12 horas	48 horas
Solución permanente	3 días laborables	10 días laborables	4 semanas

Los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado relacionados con la respuesta y resolución de consultas e incidencias.



Indicador	Definición
Porcentaje de respuesta inferior a 1 horas para incidencias con prioridad crítica (RES-1)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como críticas cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 1 horas sobre el total de incidencias tipificadas como críticas
Porcentaje de respuesta inferior a 3 horas para incidencias con prioridad alta (RES-2)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como altas cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 1,5 hora sobre el total de incidencias tipificadas como altas
Porcentaje de respuesta inferior a 8 horas para incidencias con prioridad normal (RES-3)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como normales cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 8 horas sobre el total de incidencias tipificadas como normales

Para los indicadores anteriores el adjudicatario deberá cumplir los siguientes umbrales de niveles de servicio:

Indicador	Umbral Nivel de Servicio
RES-1	> =90%
RES-2	> =85%
RES-3	> =80%

El periodo de aplicación de estos indicadores será sobre el tiempo de vigencia del contrato. El incumplimiento reiterado del compromiso del licitador podrá provocar la aplicación de medidas y en última instancia, la resolución del contrato según las condiciones del pliego de cláusulas administrativas.

Los tiempos de resolución se computarán dentro del ámbito de competencia del adjudicatario, no imputándosele retrasos por tareas que no le correspondan.

Los indicadores del ANS se medirán a través de la aplicación de gestión de incidencias en la cual se clasifican y se registra toda la actividad relacionada con la misma. **El adjudicatario deberá aportar mensualmente informes que incluirán, como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos.**



## PROTECCIÓN DE DATOS Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La empresa adjudicataria será responsable de garantizar la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa de protección de datos aplicable.

En este sentido, garantizará la adopción e implementación de las medidas de seguridad que correspondan para dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Derechos Digitales 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

**La empresa adjudicataria** se compromete a que el personal designado para la prestación de los servicios correspondientes a este contrato cumpla con las siguientes estipulaciones:

### **PRIMERA: PROHIBICIÓN DE ACCEDER A DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

El personal **de la empresa adjudicataria** tiene terminantemente prohibido el acceso a los datos personales contenidos en cualquier soporte (que contenga información automatizada o no automatizada) así como a los recursos de los sistemas de información, salvo para la realización del trabajo encomendado, con autorización previa.

En caso de haber tenido un acceso o conocimiento, directo o indirecto, de datos personales tratados por **el Área de Salud 1 de la Región de Murcia**, estarán a lo dispuesto en la estipulación SEGUNDA de la presente cláusula.

### **SEGUNDA: DEBER DE SECRETO**

El adjudicatario se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial. Se considerará información confidencial cualquier dato al que el adjudicatario acceda en virtud del presente contrato y/o en el acuerdo general que regula los servicios a prestar por parte del adjudicatario al Área de Salud 1 de la Región de Murcia, en especial la información y datos propios del Área de Salud 1 de la Región de Murcia a los que haya accedido o acceda durante la ejecución del mismo, así como las informaciones sobre instalaciones, procedimientos e incidencias, etc., de las que tuviera conocimiento durante el desempeño de sus funciones.

La obligación de confidencialidad recogida en el presente contrato tendrá carácter indefinido, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre las partes.



De igual manera, adjudicatario será responsable de que su personal, colaboradores, directivos y en general, todas las personas que tengan acceso a la información confidencial y a los ficheros del Área de Salud I de la Región de Murcia, respeten la confidencialidad de la información, así como las obligaciones relativas al tratamiento automatizado y no automatizado de datos de carácter personal. Por tanto, el adjudicatario realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios, con dichas personas, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.

Murcia, a 7 de enero de 2020

El Jefe de Servicio de Informática

Fdo: Juan José Vera Guirao

Firmado electrónicamente al margen

22/01/2020 14:08:23

VERA GUIRAO, JUAN JOSE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-468ec026-3d18-4563-1e78-0050569b6280

