PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SOFTWARE E-BUSINESS SUITE DE ORACLE, POR EXCLUSIVIDAD CON LA EMPRESA ORACLE IBÉRICA, S.R.L., DE LOS HOSPITALES PERTENECIENTES A LA EXTINGUIDA AGENCIA PÚBLICA EMPRESARIAL SANITARIA HOSPITAL ALTO GUADALQUIVIR.

1. ELEMENTOS TÉCNICOS DEL CONTRATO

1.1. Objeto del contrato

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance de la prestación del Servicio de Mantenimiento y Soporte del Software e-Business Suite de Oracle, que se encuentra en producción en el Hospital Alto Guadalquivir de Andújar (Jaén), perteneciente al Servicio Andaluz de Salud.

El Hospital Alto Guadalquivir mantiene como software de gestión de Recursos Humanos (personas y nóminas), el aplicativo PeopleSoft 9.2 de Oracle, el cual es utilizado por el conjunto global de usuarios de la extinguida Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital Alto Guadalquivir (en adelante, la Agencia), para obtener información sobre nóminas, solicitudes de permisos, evaluación de objetivos, así como el resto de las funcionalidades como ERP (Enterprise resource planning). Este software está basado en la herramienta objeto de este contrato.

Este Hospital incluye temporalmente la gestión de los recursos humanos de todos los Centros anteriormente adscritos a la extinguida Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital Alto Guadalquivir, hasta que todos los trabajadores pasen a ser gestionados por la aplicación corporativa de Recursos Humanos GERHONTE.

En función del uso y las necesidades, se van solicitando nuevos requisitos y requieren que este aplicativo y todo lo que lo afecta tanto a nivel de servidores, servicios y clientes, sea mantenido/corregido para su correcto y eficiente uso.

Con el fin de mantener un funcionamiento adecuado de la aplicación y una continuidad de servicio, se hace necesaria por lo tanto la contratación del servicio de mantenimiento.

1.2. Denominación Técnica de los Elementos a Contratar

El servicio de mantenimiento comprende diferentes tareas que persiguen el objetivo común de alcanzar un funcionamiento óptimo del sistema PeopleSoft. El servicio de mantenimiento descrito en el presente apartado debe ser aplicado a todos los centros que componían la Agencia, es decir, **el Hospital Alto Guadalquivir de Andújar, el Hospital de Montilla, el Hospital de Alta Resolución Sierra de Segura, el Hospital de Alta Resolución de Puente Genil, el Hospital de Alta Resolución de Alcaudete, el Hospital de Alta Resolución Valle de Guadiato, el Hospital de Alta Resolución de Alcalá la Real y el Hospital de Alta Resolución Sierra de Cazorla.**

Dentro de este soporte y mantenimiento se encuentran:

Servicios de Soporte	Descripción del Producto	Importe Anual
Software Update License & Support	Order Management - Nonstandard User	4.440,83
Software Update License & Support	Oracle Purchasing - Application User Perpetual	4.406,33
Software Update License & Support	Oracle Financials - Application User Perpetual	4.406,36
Software Update License & Support	PeopleSoft Enterprise ePerformance - Employee Perpetual	6.436,62
Software Update License & Support	PeopleSoft Enterprise Payroll - Employee Perpetual	13.944,53
Software Update License & Support	PeopleSoft Enterprise Human Resources - Employee Perpetual	11.441,89
Software Update License & Support	PeopleSoft Enterprise Recruiting Solutions - Employee Perpetual	4.649,66
Software Update License & Support	Websphere for PeopleSoft Enterprise (Mfr is International Business Machines Corporation; Enterprise (Mfr is International Business Machines Corporation;	0,00
Software Update License & Support	Micro Focus Visual COBOL for Linux and UNIX for 1 Named User (Mfr is Microfocus; Third Party Program)	305,46
Software Update License & Support	Oracle Purchasing - Application User Perpetual	537,41

Software Update License & Support	Oracle Inventory Management - Application User Perpetual	537,41
Software Update License & Support	Oracle Financials - Application User Perpetual	537,38
Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations - Spain - Economy	PeopleSoft Enterprise Payroll - Employee Perpetual	32.550,00
	Importe Total sin impuestos:	**84.193,88**

1.3. Descripción de las Características Técnicas.

1.3.1. Soporte de los aplicativos

El adjudicatario atenderá aquellas consultas técnicas que se le requieran mediante soporte telefónico de lunes a viernes (festivos no incluidos) y de 9:00 a.m a 6:00 p.m., o bien mediante soporte electrónico, durante las 24h. los siete días de la semana.

El adjudicatario aportará las actualizaciones y la correspondiente documentación adaptada a los programas soportados cuando estas estén disponibles (se publicitará en Metalink o en los CD-ROM periódicos de Support Notes, o a través del contacto comercial).

El adjudicatario continuará manteniendo el producto con las mismas condiciones, aunque este se transfiera a otra plataforma de hardware.

Será causa de extinción del presente contrato la implantación en los Centros de la extinguida Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital Alto Gualdalquivir durante la vigencia del mismo de algún software corporativo que incluyese al Sistema Sanitario Público Andaluz y sustituya a los productos / licencias relacionados en el apartado 1.2 del Presente Pliego.

El adjudicatario asumirá las tareas relacionadas con la resolución de las incidencias que no puedan ser atendidas en un primer nivel por el personal TIC del Hospital.

En este punto el licitante deberá especificar de forma pormenorizada qué recursos ofertará para realizar todas las tareas de mantenimiento anteriormente indicadas. El adjudicatario dispondrá de soporte telefónico y a través de medios telemáticos, especializado en la

diagnosis de posibles problemas de software, así como en la planificación y asesoramiento de medidas encaminadas a su resolución.

Para llevar esta atención tanto técnica como telefónica, se ofrecerá como mínimo 1 técnico en horario de 8h a 15 (7 horas diarias), de lunes a viernes. Considerando que en términos anuales hay 246 días hábiles (52 semanas de 5 días descontando 14 festivos), resulta unas necesidades de soporte mínimas estimadas de 1.722 horas anuales. Se ofrecerá atención telefónica para dar soporte a cualquier duda sobre el funcionamiento del sistema, uso del mismo, o ayuda en la solución de los problemas relacionados con el software indicado en el presente procedimiento.

La asistencia remota se realizará mediante una conexión a los sistemas del Hospital, utilizando para ello los mecanismos de acceso en remoto que se facilitarán desde la Agencia, para intervenir en dichos sistemas en caso de fallo del mismo y agilizar así la resolución de la avería.

Asimismo, para poder llevar a cabo un adecuado seguimiento, la empresa adjudicataria entregará al Hospital informes periódicos trimestrales de todas las actividades realizadas que incluyan un listado de todas las incidencias producidas, detallando aspectos tales como: estado actual, solución aportada, tipo de soporte ofrecido, horas empleadas en los distintos mantenimientos, así como otros aspectos que sean relevantes a criterio del Centro.

1.3.2. Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Todas las actuaciones incluidas en este apartado estarán cubiertas con el importe fijo del presente contrato, fijado en el Anexo I.

Si para llevar a cabo este mantenimiento, el adjudicatario necesita contactar con terceros para consultoría o cualquier otro tipo de actuación, el gasto generado correrá a cargo del adjudicatario.

Este soporte perseguirá la corrección de forma definitiva de errores o disfuncionalidades que se produzcan durante el uso del aplicativo. En el caso de no tener una solución inmediata, siendo la incidencia de impacto muy alta, la empresa adjudicataria debe implementar una solución de tipo WorkAround mientras se soluciona de forma definitiva el error que lo produce.

El tiempo de respuesta se definirá como el tiempo que transcurre entre el primer intento del Hospital en notificar el error o disfuncionalidad al adjudicatario del presente pliego, hasta que se verifica que su notificación ha sido atendida.

El tiempo de resolución se definirá como el tiempo que transcurre desde la notificación (una vez que ha finalizado el tiempo de respuesta) hasta que la avería ha sido resuelta.

El tiempo de respuesta máxima ante una solicitud de asistencia será de 4 horas (dentro del horario de actividad de mantenimiento) y la asistencia, caso de ser necesario, se iniciará durante las 24 horas siguientes a la comunicación de la avería.

Una vez iniciada la acción correctiva para la resolución de la avería, se continuará de forma ininterrumpida hasta su total resolución. Los tiempos de resolución de la incidencia dependerán del carácter de gravedad de la misma, estableciéndose los siguientes niveles de gravedad:

NIVEL DE GRAVEDAD	OBJETIVO DE TIEMPO DE RESPUESTA	ACTUALIZACIÓN O RESOLUCIÓN
Gravedad Uno (1)	Cinco (5) minutos	Una (1) hora
Gravedad Dos (2)	Dos (2) horas	Seis (6) horas
Gravedad Tres (3)	Ocho (8) horas	Veinticuatro (24) horas
Gravedad Cuatro (4)	Veinticuatro (24) horas	Cuarenta y ocho (48) horas

A efectos de la tabla anterior, se aplican las siguientes definiciones:

- Gravedad 1: Interrupción grave del Sistema (por ejemplo, una interrupción grave de la operatividad o funcionalidad del Sistema fundamental para la empresa, la caída de un Servidor o un fallo total del Sistema).

- Gravedad 2: Interrupción importante del Sistema (por ejemplo, una interrupción importante de la funcionalidad fundamental para la empresa que no afecte a todo el Sistema, tal como un número considerable de terminales o de Estaciones de Trabajo que no puedan efectuar o publicar transacciones, pérdida de la capacidad de realizar funciones de pago, pérdida total de la capacidad de elaboración de informes [local o alojada], pérdida total de la

capacidad de impresión, imposibilidad de restablecer los totales o completar auditorías de Final de Jornada, Principio de Jornada o Nocturnas, repetición de publicaciones en relación con una fecha o un intervalo de fechas determinados, carga muy lenta de páginas o imágenes, o interfaz de herramientas inaccesible).

- Gravedad 3: Fallo de funcionamiento único (por ejemplo, una interrupción menor de la operatividad o funcionalidad que no afecte a todo el Sistema, tal como problemas de registro de horas, fallo aislado de impresión, fallo aislado de terminales o de Estaciones de Trabajo, fallo en la visualización de un solo informe, restablecimientos de contraseña o error de funcionamiento de los Programas de fidelidad).

- Gravedad 4: Pregunta o problema menor o procedimental (por ejemplo, preguntas relacionadas con la configuración o la programación, preguntas relacionadas con la funcionalidad, operatividad o problemas estéticos o de formato).

En caso de no cumplir con los tiempos de resolución establecidos, el Hospital se reserva el derecho de obligar a efectuar la carga de software y los procedimientos necesarios para devolver el equipo a su situación inicial antes de la avería, sin que ello suponga merma en las prestaciones o coste adicional alguno para el Centro.

Aquellos tiempos de respuesta y de resolución que superen, para cada una de las incidencias tratadas, los tiempos comprometidos por contrato por el adjudicatario, serán susceptibles de aplicación de penalización, si dicho retraso es enteramente achacable al adjudicatario del presente pliego. En caso reiterativo, se podrá plantear la rescisión del contrato por incumplimiento continuado de los compromisos establecidos por contrato.

ANEXO 1

Concepto	Importe Semestral	Prórroga Mensual	Importe Total incluida prórrogas	Importe Total con Impuestos (21% IVA)
MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SOFTWARE E-BUSINESS SUITE DE ORACLE	42.096,97	7.016,16	84.193,94	101.874,67