PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA INTEGRADO PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS PEOPLESOFT, POR EXCLUSIVIDAD CON LA EMPRESA CAPGEMINI, S.L., DE LOS HOSPITALES PERTENECIENTES A LA EXTINGUIDA AGENCIA PÚBLICA EMPRESARIAL SANITARIA HOSPITAL ALTO GUADALQUIVIR (PN 1344/2023)

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 Sistema Integrado de Gestión de Recursos Humanos, 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 Hospital incluye temporalmente la gestión de los recursos humanos de todos los Centros anteriormente adscritos a la antigua Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital Alto Guadalquivir (en liquidación), 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 encontrarán todos los entornos que se desplieguen en la organización. Estos entornos tendrán fines de formación o demo, test o preproducción y producción.

A continuación, se detallan las versiones instaladas y las plataformas que las alojan:

Entorno de Producción

- HCM: 9.2
- Tools: 8.54
- Base de datos: Oracle Database 11.2.0.4.3
- Servidor de Base de datos: Servidor de Base de Datos: Blade BL860i4
- Servidor de Base de Datos, Sistema Operativo: HP-UX 11.31
- Servidor de Aplicativo: Máquina virtual sobre VmWare 6.7 con host Sinergy 480 GEN10
- Servidor de Aplicativo, Sistema Operativo: Oracle Linux 6

Entorno de Test

- HCM: 9.2
- Tools: 8.54
- Base de datos: Oracle Database 11.2.0.4.3
- Servidor de Aplicativo: Máquina virtual sobre VmWare 6.7 con host Sinergy 480 GEN10
- Servidor de Aplicativo, Sistema Operativo: Oracle Linux 6
- Servidor de BBDD: Máquina virtual sobre VmWare 6.7 con host Sinergy 480 GEN10
- Servidor de BBDD, Sistema Operativo: Oracle Linux 6

Entorno de Demo o formación

- HCM: 9.2
- Tools: 8.54
- Base de datos: Oracle Database 11.2.0.4.3
- Servidor de Aplicativo: Máquina virtual sobre VmWare 6.7 con host Sinergy 480 GEN10
- Servidor de Aplicativo, Sistema Operativo: Oracle Linux 6
- Servidor de BBDD: Máquina virtual sobre VmWare 6.7 con host Sinergy 480 GEN10
- Servidor de BBDD, Sistema Operativo: Oracle Linux 6

El servicio de mantenimiento integral objeto de este contrato supone la realización de todas las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo, perfectivo y evolutivo, para alcanzar el mejor estado de funcionamiento de la aplicación, asegurando la continuidad de servicio objeto del contrato.

1.3. Descripción de las Características Técnicas.

La finalidad del servicio de mantenimiento contratado es garantizar durante la vigencia del mismo, el funcionamiento óptimo del software de gestión de recursos humanos objeto del contrato. Entendiendo por funcionamiento correcto, aquel que conlleva la obtención de las funciones para la que ha sido diseñado y que justifican su utilización en la operativa del Centro.

Para garantizar el funcionamiento correcto de la solución el adjudicatario deberá realizar todas las tareas de mantenimiento necesarias, incluyendo el mantenimiento preventivo, correctivo, perfectivo y evolutivo.

Será necesario realizar de forma periódica las tareas más importantes a monitorizar en la operación de un sistema PeopleSoft. Las tareas periódicas se dividirán en:

- Tareas básicas como monitorización de alertas, revisión de logs, procesos de trabajo, dumps, gestión de sesiones de Batch, seguimiento de jobs, etc.
- Tareas a realizar según necesidad. Entre otras se incluyen: actualización de parches, updates, bundles, etc. El contratista deberá tener control sobre los distintos parches que sea necesario instalar, y propondrá las actualizaciones con el debido tiempo y según una planificación prevista.
- Gestión del Servicio: realización de las tareas necesarias de seguimiento del contrato y elaboración de informes de seguimiento.

El adjudicatario pondrá a disposición del Hospital todos los recursos humanos y técnicos que sean necesarios para asegurar el funcionamiento correcto de la aplicación durante la vigencia del contrato.

1.3.1. Soporte del aplicativo

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. También responderá a las dudas sobre la funcionalidad o el manejo de la aplicación, a las tareas de soporte relativas a la instalación de aplicaciones, alta y baja de usuarios, a la gestión de permisos sobre aplicaciones y a la emisión de informes solicitados por los usuarios.

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. 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. El total de horas indicadas en este Anexo I será dividido en 12 partes iguales mensuales, no acumulables para mensualidades posteriores, pudiéndose, no obstante, adelantar horas correspondientes a mensualidades posteriores en caso de necesidad acordada entre adjudicatario y el Hospital Alto Guadalquivir.

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 máximo 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:

- Alta: aquellas incidencias que supongan la parada total del sistema, o de alguno de sus módulos, e incidencias que conlleven la imposibilidad de trabajar siguiendo el circuito establecido hasta el momento por cualquier área o colectivo que haga uso del sistema. El tiempo máximo de resolución será de 24 horas.
- Media: aquellas incidencias que supongan una interferencia en el circuito establecido hasta el momento por cualquier área o colectivo que haga uso del sistema, que no impidan su desempeño, o no conlleven una penalización no asumible en los tiempos de realizar las tareas habituales por parte de los usuarios. El tiempo máximo de resolución será de 48 horas.
- Baja: aquellas incidencias que ni impiden, ni distorsionan el trabajo habitual de los usuarios de la aplicación. El tiempo máximo de resolución será de 72 horas.

Si la incidencia o error requiriera una intervención en cuanto a desarrollos en el aplicativo, deberá ser comunicado dentro del plazo máximo de 72 horas desde la notificación. En el caso de que las incidencias tengan un carácter de

gravedad Alto, la puesta en producción y resolución de la incidencia no deberá sobrepasar 48 horas desde la notificación.

Si una incidencia o error de carácter alto o medio se reproduce repetidas veces en uno o varios centros, deberá eliminarse el origen de esa reproducción múltiple, no sólo resolver cada una de las repeticiones del error. Para ello el Hospital notificará una nueva incidencia de carácter de gravedad bajo con el fin de que se elimine cualquier otra reproducción del mismo error o incidencia.

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.

Se realizará semestralmente por parte de la empresa adjudicataria un informe que recogerá estadísticas y un apartado de conclusiones sobre el análisis de dichos datos, que expondrá el comportamiento del mantenimiento correctivo.

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.

El adjudicatario deberá actuar de manera proactiva, vigilando y controlando en todo momento el correcto funcionamiento de la aplicación.

Dentro de este mantenimiento la Empresa Adjudicataria se comprometerá a:

- Realizar todas las operaciones de mantenimiento preventivo y predictivo, de acuerdo a los objetivos perseguidos por la aplicación, así como de las que se deriven de la normativa vigente.
- Realizar todas las operaciones de mantenimiento correctivo necesarias para garantizar el funcionamiento óptimo de la aplicación, reemplazando o corrigiendo el código del software que sea necesario.
- Realizar todos aquellos controles, revisiones y verificaciones que sean de obligado cumplimiento durante el periodo de vigencia del contrato, bien por normativa o bien por la legislación vigente en materia de seguridad y protección.
- Se ejecutarán todos aquellos Bundles, o Maintenance Packs que prevengan de posibles fallos o caídas de rendimiento o funcionalidad del sistema. Para cada uno de ellos, se proporcionará al Hospital el Update ID & Report ID de Oracle para su correcto seguimiento.
- Realizar mensualmente un chequeo del sistema, tanto del software como del hardware, con el fin de confirmar su estado, y recabando información sobre posibles fallos o mejoras de la solución, emitiendo al Centro el informe correspondiente.
- Impartir la formación necesaria a los usuarios, con carácter permanente, en particular cuando su funcionamiento o forma de operación esté sometida a cambio, elaborando y aportando toda la documentación necesaria.

- Además de las actualizaciones propias del software objeto del contrato, el adjudicatario realizará todas las derivadas de ello, como son la actualización de servidores y de otro software, instalación de parches, reinicios, pruebas, etc.

1.3.3. Mantenimiento perfectivo y evolutivo

Las actuaciones incluidas en este apartado serán imputadas con cargo a la bolsa de horas indicada en el Anexo I. El total de horas indicadas en este Anexo I será dividido en 12 partes iguales mensuales, no acumulables para mensualidades posteriores, pudiéndose, no obstante, adelantar horas correspondientes a mensualidades posteriores en caso de necesidad acordada entre adjudicatario y el Hospital Alto Guadalquivir.

El objetivo de este tipo de mantenimiento es evitar la obsolescencia de los diferentes sistemas que son necesarios y componen el entorno del sistema PeopleSoft, tales como motores de bases de datos, balanceadores, servidores de aplicaciones, motores de integración, clientes webs, visualizador flash, pdf, java, cobol etc... Esta obsolescencia puede afectar a otros sistemas de la organización por lo que debe ser eliminada para evitar interferencias a otros ámbitos. Además, permite la incorporación o eliminación de nuevas u obsoletas funcionalidades y necesidades.

Estas tareas conllevan la aplicación de actualizaciones en el sistema que se concretan en nuevas versiones del producto, ya sean parches, fixes, bundles, maintenance packs o service packs que modifiquen PeopleSoft.

El resto de software de terceros, requerido por la solución de Peoplesoft deberá ser actualizado hasta el fin del mantenimiento, garantizando unos mínimos de versión compatibles con los sistemas actuales del cliente, y siempre bajo las indicaciones del fabricante.

El personal de la extinguida Agencia Sanitaria Alto Guadalquivir, está sujeto a la integración de su información en los ámbitos de Recursos humanos y económico-financiero de las Entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía (SIEJA), tal y como se regula en el Decreto 283/2010, de 4 de Mayo, la Orden de 19 de noviembre de 2010 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, la instrucción 1/2010, de 25 de Noviembre de 2010 de la Dirección General de Tecnologías para Hacienda y la Administración Electrónica, la Instrucción 1/2011, de 4 de Julio de 2011 de la Dirección General de Tecnologías para Hacienda y la Administración Electrónica y la Instrucción Conjunta 1/2012, de 19 de noviembre de 2012 de la Secretaría General para la Administración Pública, la Dirección General de Política Digital, la Dirección General de Presupuestos, la Dirección General de Patrimonio y la Intervención General de la Junta de Andalucía, así como en los diferentes procesos informáticos (incluido GERONTHE) del Servicio Andaluz de Salud, como consecuencia de lo previsto en el Decreto 293/2021, de 28 de diciembre, establece el régimen de disolución la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital Alto Guadalquivir, designa órgano liquidador, y establece medidas en materia de personal y otras medidas organizativas de carácter transitorio. En este caso deberán preverse en la contratación los medios necesarios para facilitar la integración de dicha información.

Dentro de este mantenimiento, el adjudicatario realizará todas las operaciones de mantenimiento perfectivo y evolutivo, siempre que la aplicación lo permita, así como las que se deriven de la normativa del Centro, de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, y de la Unidad de Seguridad TIC del Servicio Andaluz de Salud, así como las

necesarias para la integración en la aplicación corporativa de Recursos Humanos del Servicio Andaluz de Salud (GERONTHE).

El adjudicatario podrá realizar tareas para mejorar tanto el rendimiento como la eficiencia del sistema. Dentro de este punto se engloban aquellas tareas que incorporen optimizaciones o incorporaciones de nuevos elementos mediante tareas de parametrización, realizadas normalmente por el equipo de implantación, permitiendo un mejor desempeño y rendimiento del sistema de cara a los usuarios. Usualmente serán aspectos cuyo fin es extender o ajustar el producto para que recoja óptimamente los circuitos y necesidades de información de los usuarios como resultado de la consultoría que realice el fabricante del sistema.

Partiendo del conocimiento aportado por la realización de las tareas indicadas, se plantearán al Hospital, por parte del fabricante, posibles optimizaciones de BBDD, o recomendaciones de ampliación de hardware para que una vez valoradas se decida la viabilidad de su puesta en marcha por parte del Centro.

Todas las actuaciones que sean necesarias para llevar a cabo este mantenimiento se realizarán exclusivamente mediante el consenso y autorización previa de la Dirección del Centro, con el visto bueno del Servicio de Informática y del adjudicatario. En ningún caso, dentro de este apartado, el adjudicatario actuará por iniciativa propia.

Para realizar estas actuaciones la empresa adjudicataria realizará una estimación de la duración de la intervención, mediante el informe correspondiente que la justifique, que serán las que se facturarán con cargo a la bolsa de horas disponible para tal fin.

1.3.4. Repuestos y Elementos Hardware

El mantenimiento del hardware correrá a cargo del Servicio de Informática del Centro.

Durante el periodo de vigencia del contrato, el adjudicatario informará al Centro de los repuestos, ampliaciones, accesorios, adaptaciones, periféricos y mejoras que sean necesarias para el correcto funcionamiento del software objeto del contrato. El Centro suministrará todo el material necesario y se encargará de instalarlo, siguiendo las directrices indicadas por el adjudicatario, y este último se encargará de su configuración.

Las tareas realizadas por el adjudicatario dentro de este apartado estarán cubiertas con el importe fijo del contrato, no pudiéndose facturar con cargo a la bolsa de horas.

No existirá limitación en cuanto a la frecuencia de cambios de los elementos y tampoco lo existirá por las causas del cambio.

1.3.5. Mantenimiento del Software de Base.

Se entiende por Software Base, aquel sobre el que funciona la aplicación PEOPLESOFT, al margen de su propio software, como son las licencias de Sistema Operativo y Bases de Datos, principalmente, además de todos aquellos incluidos en la configuración del puesto de usuario del Centro, como antivirus, utilidades, software de control u otros.

Sobre este software, el Servicio de Informática, de acuerdo con las directrices marcadas por el Centro, por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, y por la Unidad de Seguridad TIC del Servicio Andaluz de Salud, podrá realizar determinadas actuaciones, siempre que sean compatibles con PEOPLESOFT, elevando la propuesta de cambios a la empresa adjudicataria, que tendrá que emitir informe preceptivo certificando que las actuaciones propuestas no afectarán al rendimiento de la aplicación objeto del contrato.

POR LA ADMINISTRACIÓN

POR LA EMPRESA

ANEXO I

Perfiles	Nº Horas Estimadas	Importe Unitario (euros)	Importe Total (euros)
Jefe de Proyecto	49	70,15 €	3.437,35 €
Consultor	638	66,85 €	42.650,30 €
Analista/Ingeniero de Sistemas	313	63,18 €	19.775,34 €