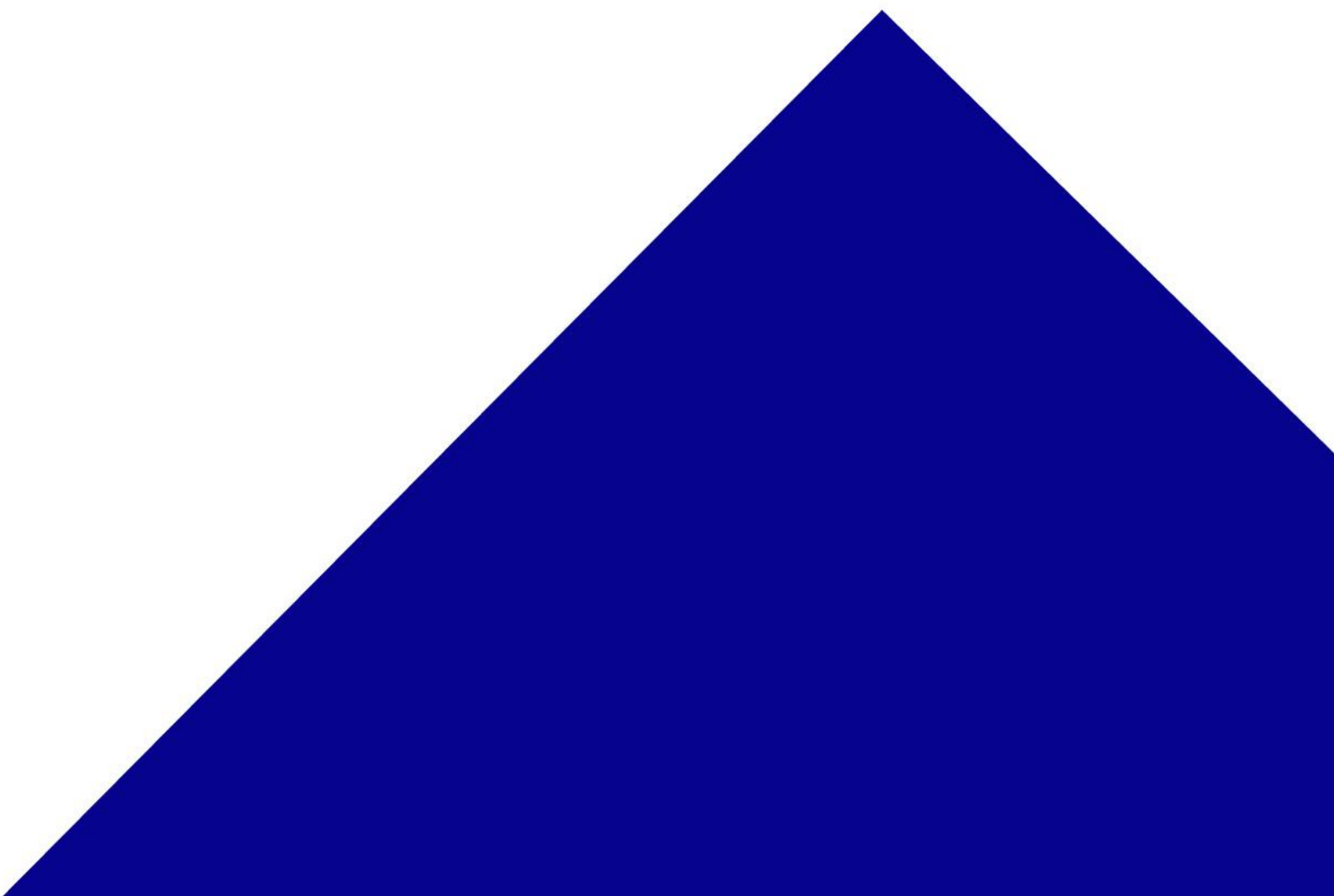


**werfen**

**CENTRAL PROVINCIAL  
DE COMPRAS DE CÁDIZ**

**Oferta 34283266**



## Índice

---

1.	Propuesta .....	4
2.	Oferta económica .....	5
3.	Plan de continuidad de servicio Modulab extendido .....	6
3.1.	Objetivos estratégicos del PCS .....	6
4.	Resumen Ejecutivo.....	7
4.1.	Objetivo operativo .....	7
4.2.	Ámbito del PCS ofertado .....	7
4.2.1.	Licencia Modulab .....	7
4.2.2.	Centros y áreas funcionales .....	8
4.3.	Alcance .....	8
4.3.1.	SIL Modulab .....	8
4.3.2.	Integraciones.....	8
4.3.3.	Infraestructura tecnológica SIL .....	9
5.	Werfen PCS.....	10
5.1.	Servicios incluidos en el Werfen PCS.....	10
5.1.1.	Asistencia a usuarios y al sistema de información - AU&SI.....	10
5.1.2.	Tareas prestadas dentro del servicio de asistencia a usuarios.....	12
5.1.3.	Desarrollo de Correctivos .....	12
5.1.4.	Garantía de evolución la Licencia SIL Modulab.....	12
5.2.	Servicios incluidos en el Werfen PCS extendido.....	14
5.2.1.	Asistencia a usuarios en horario extendido (AUJEX) .....	14
5.2.2.	Protocolo de actuación .....	15
5.2.3.	Tiempo de respuesta remota.....	15
5.3.	Garantía de calidad del servicio.....	16
5.3.1.	Plan gestión de riesgos.....	16
5.4.	Condiciones Plan de continuidad de Servicio.....	18
6.	Resumen de servicios contenidos en el PCS Modulab extendido.....	19

werfen

WERFEN ESPAÑA, S.A.U.  
Plaza de Europa, 21-23  
Tel.: 93 401 01 01  
Fax: 93 323 03 17  
08908 L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona

Departamento de Contratación:  
Tel.: 900800955 Fax:  
Email: ofertas.es@werfen.com  
http://www.werfen.com

**PRESUPUESTO N°:** 34283266  
**FECHA:** 10.04.2025  
**S/REFERENCIA:**  
**CLIENTE:** 300420 CENTRAL PROVINCIAL COMPRAS  
CADIZ

**300420 S.A.S.**  
**CENTRAL PROVINCIAL COMPRAS CADIZ**  
**SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**  
**P.I.ZONA FRANCA,C/BELGICA, ED.**  
**11011 CADIZ**

Werfen se complace en ofrecer una propuesta de un conjunto de servicios de tecnología de la información, diseñados para garantizar la producción del Sistema de Información del Laboratorio Modulab en los laboratorios del Cliente.

Estos servicios se prestan dentro del marco contractual que proporciona el Plan de Continuidad del Servicio (PCS), con sus diferentes opciones.

Adicionalmente Werfen ofrece un conjunto de servicios adicionales destinados al evolución e innovación del SIL Modulab, enmarcados dentro de un Plan de Evolución e Innovación (PEI) del LIS Modulab.

Werfen, es el propietario del LIS Modulab Gold® y único proveedor autorizado y certificado para la ejecución de los servicios descritos.

- PRESUPUESTO ANUAL
- 1 PCS EXTENDIDO MODULAB
- 1 BIWER AS A SERVICE USUARIOS ILIMITADO
- OPCION 1: 3 RECURSOS SERV. EVOLUTIVO
- 1 SERVICIOS EVOLUTIVOS

La aceptación de este presupuesto mediante **n° de pedido** y la firma y sello de la presente hoja, pondrá en marcha la emisión de un contrato, comprometiendo a las partes a cumplir las condiciones aquí reflejadas.

Esperando que esta oferta sea de su interés, le saluda.

Atentamente,

Conforme  
Nombre  
Cargo

David Saiz  
Product Manager  
WERFEN ESPAÑA, S.A.U.



**PRESUPUESTO Nº 34283266**

**300420**  
**S.A.S.**  
**CENTRAL PROVINCIAL COMPRAS CADIZ**  
**SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**  
**P.I.ZONA FRANCA,C/BELGICA, ED.**  
**11011 CADIZ**  
**NIF: Q9150013B**

**Departamento de Contratación**  
 Tel.:900800955 Fax:  
 Email: ofertas.es@werfen.com

**FECHA** : 10.04.2025  
**S/REFERENCIA** :  
**CLIENTE** : 300420 CENTRAL PROVINCIAL

Todos los precios se indican en EUR (Euros). **IVA NO INCLUIDO.**

P/N	Producto	Cantidad	Precio	Total
	<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>			
LIS3S10S1100002	PCS EXTENDIDO MODULAB	1,000	314.740,00	314.740,00
LISBIWERCORE20	BIWER AS A SERVICE USUARIOS ILIMITADO	1,000	35.785,00	35.785,00
	OPCION 1: 3 RECURSOS SERV. EVOLUTIVO			
LIS3S10S1000007	SERVICIOS EVOLUTIVOS	1,000	270.000,00	270.000,00

**CONDICIONES PARTICULARES**

**VALIDEZ DE ESTA OFERTA:** 10.04.2025 - 10.05.2025  
**FORMA DE PAGO:** Forma habitual  
**PLAZO DE ENTREGA:** 3 meses tras la aceptación de la oferta  
**RESPONSABLE COMERCIAL:** ORBE APELLANIZ, JOSE IGNACIO  
**OBSERVACIONES:**

**EUR 620.525,00**

**WERFEN ESPAÑA, S.A.U.**  
 P.O.

**WERFEN ESPAÑA, S.A.U.** dispone de un departamento propio para la ejecución de los servicios y la distribución de las licencias de uso, así como su mantenimiento.

## 3. Plan de continuidad de servicio Modulab extendido

---

### 3.1. Objetivos estratégicos del PCS

El objetivo principal del PCS de Werfen es la garantía de servicio del SIL Modulab en todos los procesos y disciplinas del laboratorio, funcionando de una manera totalmente integrada entre ellas, así como con los diferentes sistemas corporativos (HIS, HCE, ...) y la instrumentación analítica del laboratorio.

Además del objetivo principal del PCS, dentro del alcance del mismo están la satisfacción de los siguientes objetivos particulares, a través de los Servicios Evolutivos (Werfen ITS):

- Garantizar la producción y seguridad del **sistema de información integral** abarcando todo el proceso asistencial de pruebas analíticas para los laboratorios del Cliente, basándose en identificaciones únicas de paciente, solicitud y muestra.
- **Promover la normalización y racionalización de todos los procesos**, incrementando la eficiencia y eficacia de los mismos permitiendo especificidades para cada área funcional del laboratorio.
- **Normalizar los catálogos corporativos** en todos los laboratorios relacionados con el proceso analítico, de tal manera que se eviten mapeos y transformaciones intermedias.
- **Integración e interoperabilidad entre los diferentes laboratorios** y las diferentes disciplinas de los mismos.
- **Integración con los sistemas corporativos** del Cliente, Servicio de Salud o Institución Sanitaria, de una manera sencilla y ágil en los procesos de solicitud, extracción y consulta de resultados.
- **Mantener y canalizar la evolución del sistema** en las fases de integración e interoperabilidad con el equipamiento del laboratorio.
- **Eliminación del papel y automatización** de todos los procesos y fases analíticas.
- Consolidar a nivel del Cliente el **historial analítico del paciente en un repositorio único**, permitiendo la libre circulación de pacientes y muestras en el entorno sanitario del Cliente.
- Promover la **gestión en todos los diferentes niveles del proceso**, tanto a nivel global, como de unidad de gestión, de laboratorio o sección, así como por centro y profesional peticionario, tanto en aspectos asistenciales (cumplimiento de niveles de servicio y calidad del mismo) como económicos.
- Disponer y hacer evolucionar la **solución alineada con los estándares tecnológicos** de los servicios de tecnología de la información del Cliente.

## 4. Resumen Ejecutivo

---

### 4.1. Objetivo operativo

Asegurar la pronta recuperación del servicio prestado por el SIL Modulab ante cualquier eventualidad que desencadene una pérdida de servicio, así como la evolución funcional.

### 4.2. Ámbito del PCS ofertado

El ámbito de ejecución del PCS son los laboratorios del **Ciente**

#### 4.2.1. Licencia Modulab

##### *Dimensión e identificación*

La presente oferta de PCS da cobertura al uso de la **Licencia de Modulab en el Cliente** con capacidad simultánea de un máximo de **usuarios concurrentes**, distribuidos entre los diferentes módulos:

<b>Registro de Peticiones</b>	<b>Extracciones</b>	<b>Modulab Laboratorio</b>	<b>Intralab</b>
-------------------------------	---------------------	----------------------------	-----------------

Número de serie de la **Licencia de Modulab**:

Se asignará en el momento de aceptación de la oferta.

##### *Derechos de uso*

Dicha Licencia de uso está cedida al Cliente, para ser utilizada como servicio de un Sistema de Información del Laboratorio (SIL), enmarcada dentro del contrato suscrito por el Cliente y Werfen.

##### *Espacio temporal*

**La vigencia del PCS es anual, siendo renovado automáticamente salvo que alguna de las partes notifique su voluntad de no renovación.**

El plazo para notificar la no renovación del PCS es de **2 meses** previos a la expiración del contrato suscrito tras la aceptación de la oferta.

#### 4.2.2. Centros y áreas funcionales

Los centros y áreas funcionales incluidos en el ámbito de aplicación del PCS ofertado son aquellas que usan como SIL Modulab, según las siguientes premisas:

Áreas de rutina: requieren del servicio de SIL en horario laboral.

Áreas servicio continuado: requieren disponer del servicio SIL de forma continuada las 24 horas de los 7 días de la semana (siempre y cuando se contrate el servicio de atención en horario extendido).

#### 4.3. Alcance

<b>Aplicaciones del SIL Modulab</b>	<b>Integraciones</b>	<b>Infraestructura Tecnológica</b>
Registro de peticiones	Instrumentación analítica	Servidores de bases de datos
Extracción	Aplicaciones de terceros	Servidores de aplicaciones
Laboratorio	Aplicaciones corporativas	Microinformática
Visor de resultados	Laboratorios externos	Periféricos

##### 4.3.1. SIL Modulab

Asistencia ante cualquier incidencia sobre la aplicación o su infraestructura tecnológica soportada por Werfen y que ocasione una pérdida de servicio SIL a los laboratorios del Cliente.

##### 4.3.2. Integraciones

###### *Analizadores*

Asistencia ante incidencias en las conexiones entre Modulab y los analizadores actualmente en producción. Válido para los laboratorios pertenecientes al ámbito del PCS ofertado.

Previo al inicio o renovación del PCS se realizará una consultoría con el Cliente para actualizar la lista de conexiones activas entre Modulab y los analizadores. Dicha lista será aprobada por el responsable de la instalación por parte del Cliente.

## *Aplicaciones de terceros*

Asistencia ante incidencias en las conexiones entre Modulab y las aplicaciones de terceros actualmente en producción. Aplicable solo para los laboratorios pertenecientes al ámbito del PCS ofertado.

Previo al inicio o renovación del PCS se realizará una consultoría con el Cliente para actualizar la lista de conexiones activas entre Modulab y las aplicaciones de terceros. Dicha lista será aprobada por el responsable de la instalación por parte del Cliente.

## *Conexiones con aplicaciones corporativas*

Asistencia ante incidencias en las conexiones entre Modulab y las aplicaciones corporativas actualmente en producción. Válido para los laboratorios pertenecientes al ámbito del PCS ofertado.

Previo al inicio o renovación del PCS se realizará una consultoría con el Cliente para actualizar la lista de conexiones activas entre Modulab y las aplicaciones corporativas del Cliente. Dicha lista será aprobada por el responsable de la instalación por parte del Cliente.

### 4.3.3. Infraestructura tecnológica SIL

Asistencia ante cualquier incidencia sobre la **infraestructura tecnológica proporcionada por Werfen** y que ocasione una pérdida de servicio SIL a los laboratorios del Cliente.

## 5. Werfen PCS

---

A continuación, describimos los modelos de PCS disponibles y sus servicios asociados.

### 5.1. Servicios incluidos en el Werfen PCS

El plan de continuidad de servicio (PCS) tiene el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de la instalación existente en el Cliente del SIL Modulab, para ello engloba todas las tareas correctivas necesarias para dar respuesta a pérdidas de servicio totales o parciales.

Entendiendo como **pérdida de servicio** a toda aquella incidencia relacionada con el SIL que impida el funcionamiento del servicio de laboratorio:

- **Pérdida de servicio total:** Caída total del sistema de información, que impide el funcionamiento del SIL en todas las áreas del laboratorio, y compromete la producción del laboratorio.
- **Pérdida de servicio parcial:** La caída o pérdida de servicio afecta a un área concreta del laboratorio o a una funcionalidad, pero no compromete la producción del laboratorio.

El PCS se presta mediante los siguientes servicios:

- **Asistencia a usuarios y al sistema de información (AU&SI)**
- **Desarrollo correctivo ante pérdidas de servicio**
- **Garantía evolutiva Licencia SIL Modulab.**
- **Garantía de calidad del servicio.**
- **Asistencia a usuarios y al sistema de Información en jornada extendida (AUJEX)**

#### 5.1.1. Asistencia a usuarios y al sistema de información - AU&SI

El servicio de asistencia al usuario se presta mediante el equipo de asistencia telefónica, disponible en horario de 08:00 a 17:30 de lunes a viernes para resolver dudas de uso y pérdidas de servicio con relación al SIL Modulab.

Si fuera necesario, el equipo de asistencia telefónica derivará las cuestiones críticas (pérdidas de servicio) al personal técnico cualificado para su tratamiento en las instalaciones del Cliente. Dentro del PCS están incluidas las tareas de asistencia In situ para la resolución de incidencias que provoquen una pérdida de servicio.

En caso de notificarse una pérdida de servicio durante el horario laboral y si no hubiera sido solventada al finalizar dicho horario, afectando a todo el servicio (pérdida total) o a un área servicio continuado (pérdida parcial), el servicio se extenderá de 17:30 a 8:00 horas de lunes a viernes y de 17:30 horas del viernes a 8:00 horas del lunes.

Se establece como norma, que el medio válido de contacto es el teléfono y se usará un número fijo para la atención telefónica. Esto no implica que se pueda establecer algún otro medio alternativo garantizando que la incidencia recibirá el mismo trato que si hubiese sido recibida por atención telefónica.

## werfen

Los horarios, números de teléfono concretos que haya que utilizar y demás informaciones de contacto se entregarán en el momento de la formalización contractual tras la aceptación de la presente oferta. Siendo incluidos en la documentación que **Werfen** facilitará al Cliente; cualquier cambio será notificado debidamente al responsable del servicio que haya nombrado el Cliente.

El Cliente designará un grupo operativo con potestad para cerciorarse de que se han llevado a cabo las comprobaciones previas (técnicas y funcionales) por parte del Cliente antes de solicitar la intervención de soporte a **Werfen**. De igual forma este grupo será responsable de la comunicación y verificación de que las solicitudes han sido aceptadas. Se considerará aceptada cuando el personal de **Werfen** le notifique el número de incidencia asignado a su tramitación.

**Werfen** proporcionará la documentación técnica y de usuario de todas y cada una de las versiones que vaya liberando durante la duración del contrato.

## 5.1.2. Tareas prestadas dentro del servicio de asistencia a usuarios

El servicio de asistencia a usuarios dentro del PCS ofertado soporta las siguientes tareas:

**Asistencia HW:** actividades realizadas para solventar pérdidas de servicio motivadas por problemas en la infraestructura hardware de la instalación.

**Asistencia SW:** actividades realizadas para solventar pérdidas de servicio motivadas por problemas en la plataforma software del SIL en la instalación (Oracle, Serv. Aplicaciones...).

**Asistencia interoperabilidad:** actividades realizadas para solventar pérdidas de servicio motivadas por la interoperabilidad del SIL con sistemas corporativos, aplicaciones de terceros e instrumentos del entorno del laboratorio.

**Consultas funcionales:** resolución telefónica de dudas funcionales.

### *Tiempos de Respuesta*

**Werfen** garantizará que se atenderá las solicitudes del Cliente en los siguientes plazos de tiempo:

**Consulta** dentro de las **24 horas** laborales siguientes a la recepción de la petición.

**Pérdida total/parcial del servicio**, que impida el funcionamiento de los circuitos normales del Cliente y no pueda ser subsanable por ningún otro medio:

- **Total:** dentro de las **4 horas** laborales siguientes a la recepción de la notificación.
- **Parcial:** dentro de las **8 horas** laborales siguientes a la recepción de la notificación.

## 5.1.3. Desarrollo de Correctivos

En caso de que la incidencia para su resolución necesite de tareas de desarrollo correctivo, el personal de soporte derivará la incidencia al equipo de desarrollo.

Operará siempre en función del error, fallo o incidencia localizada y su tipificación. Los tiempos de liberación del desarrollo correctivo variarán en los siguientes términos:

**Fallos críticos:** aquellos que impliquen una pérdida total o parcial del servicio. Se garantizará su resolución en el plazo de las **24 horas laborales** siguientes a la notificación.

**Fallos menores/incidencias:** Se garantiza que se realizarán todos los esfuerzos técnicamente razonables para subsanar cualquier fallo menor dentro de la siguiente actualización de versión programada y aceptada por el Cliente.

## 5.1.4. Garantía de evolución la Licencia SIL Modulab

## werfen

**Werfen**, cumpliendo con la garantía evolutiva sobre el producto Modulab, pondrá a disposición del Cliente todas aquellas actualizaciones liberadas, excluyendo de esta garantía las horas necesarias para su implantación.

El Cliente podrá proponer nuevos requerimientos o funcionalidades que serán evaluadas por el proveedor. **Werfen** se reserva el derecho de incluir estas solicitudes en siguientes versiones.

En esta garantía se incluyen las evoluciones del LIS Modulab en materia de tecnología de la información, atendiendo a todas las capas (bases de datos, aplicaciones y cliente).

## 5.2. Servicios incluidos en el Werfen PCS extendido

El plan de continuidad de servicio (PCS) en su modelo extendido tiene el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de la instalación del SIL Modulab en horario extendido para las áreas tipificadas como de servicio continuado.

Para ello engloba todas las tareas correctivas necesarias para dar respuesta a pérdidas de servicio total o parcial.

Entendiendo como Pérdida de Servicio, toda aquella incidencia relacionada con el LIS que impida el funcionamiento del servicio de laboratorio.

- **Pérdida de servicio total:** Caída total del sistema de información, que impide el funcionamiento del LIS en todas las áreas del laboratorio, y compromete la producción del laboratorio.
- **Pérdida de servicio parcial:** La caída o pérdida de servicio afecta a un área concreta del laboratorio o a una funcionalidad, pero no compromete la producción del laboratorio. y cuando dicha funcionalidad no pueda ser substituida temporalmente mediante la utilización de medios o circuitos alternativos.

El PCS Extendido cubre los mismos servicios que el Werfen PCS en horario laboral y además añade la asistencia a usuarios en horario extendido para las áreas tipificadas como de servicio continuado.

### 5.2.1. Asistencia a usuarios en horario extendido (AUJEX)

Fuera del horario laboral cubierto por la asistencia a usuarios de **Werfen**, ofrece un servicio de atención para el resto de horarios en los cuales atiende las incidencias que repercutan en una pérdida de servicio al cliente.

La asistencia en horario extendido solo está incluida en los Werfen PCS Extendido

La prestación del servicio en horario extendido estará supeditada a la existencia de un grupo operativo por parte del cliente. Este grupo debe cerciorarse de que se han llevado a cabo las comprobaciones previas (técnicas y funcionales) por parte del cliente antes de solicitar la intervención del servicio AUJEX de **Werfen**.

De igual forma este grupo será responsable de la comunicación y verificación de que las solicitudes han sido aceptadas. Se considerará aceptada cuando el personal de **Werfen** le notifique el número de incidencia asignado a su tramitación.

La tipología de tareas realizadas por el AUJEX son las siguientes:

- **Asistencia HW AUJEX:** actividades realizadas para solventar pérdidas de servicio totales o parciales en áreas de servicio continuado motivadas por problemas en la infraestructura hardware de la instalación y notificadas en horario extendido.
- **Asistencia SW AUJEX:** actividades realizadas para solventar pérdidas de servicio totales o parciales en áreas de servicio continuado motivadas por problemas en la plataforma software del LIS en la instalación (Oracle, Servidores de Aplicaciones, ...) y notificadas en horario extendido.

- **Asistencia interoperabilidad AUJEX:** actividades realizadas para solventar pérdidas de servicio totales o parciales en áreas de servicio continuado motivadas por la interoperabilidad del LIS con sistemas corporativos, aplicaciones de terceros e instrumentos del entorno del laboratorio y notificadas en horario extendido.

## 5.2.2. Protocolo de actuación

A continuación, describiremos el protocolo de actuación para la solicitud de este servicio:

- **Contacto grupo operativo:** El personal de laboratorio que detecte uno de estos casos contactará con el grupo operativo del Cliente.
- **Comprobaciones iniciales:** Una vez realizadas las comprobaciones iniciales por parte del grupo operativo se establecerá el diagnóstico preliminar.
- **Contacto grupo AUJEX WERFEN:** En caso de que el grupo operativo no pudiera dar continuidad al uso del aplicativo y fuera una pérdida de servicio dentro del ámbito del PCS, se procederá a contactar con el teléfono de AUJEX de **Werfen**.
- **Gestión incidencia:** El personal de asistencia Técnica remota atenderá la llamada realizando las actuaciones necesarias para restablecer el correcto funcionamiento de la aplicación.
- **Garantía resolución o asistencia soporte in situ:** Si la naturaleza de la pérdida de servicio necesitara actividades presenciales para su resolución, **Werfen** garantiza la atención de la incidencia mediante la presencia del equipo de soporte in situ en los plazos convenidos en el siguiente apartado.

## 5.2.3. Tiempo de respuesta remota

El tiempo de respuesta remota a Incidencias será inmediato y si la naturaleza de la pérdida de servicio necesitara actividades presenciales para su resolución se garantiza la presencia del equipo de soporte in situ en los plazos indicados:

- Pérdida total del servicio en un máximo de **4 horas**.
- Pérdida parcial del servicio en las áreas de atención continuada en un máximo de **8 horas**.

## 5.3. Garantía de calidad del servicio

**Werfen** nombrará un “administrador del contrato” certificado por la compañía, que será el interlocutor principal en la relación entre el Cliente y Werfen. Siendo el responsable de detectar y gestionar los problemas, riesgos o bloqueos y los informes de seguimiento.

**Werfen** mantendrá una comunicación bidireccional y frecuente en referencia al estado de la instalación. Poniendo especial énfasis en el desarrollo de actividades sincronizadas con el Cliente relacionadas con la resolución de los problemas, compilación de información en referencia al estado de las consultas, identificación de prioridades y desarrollo de soluciones.

Dentro del plan de comunicación **Werfen** propone al Cliente una reunión presencial o conferencia (según disponibilidad de las partes) para la monitorización y seguimiento del servicio prestado. Las partes designarán de mutuo acuerdo las personas que deban asistir a estas reuniones y la fecha y hora de su celebración.

Las reuniones de seguimiento tratarán los siguientes puntos

- Situación del PCS: informe sobre las acciones realizadas dentro del PCS para asegurar la alta disponibilidad del servicio LIS.
- ITS ejecutados y planificados: relación de todos los ITS ejecutados y de los planificados.
- Bolsa de horas: Situación de la bolsa de horas activa en el cliente revisando el nº horas utilizadas / bolsa de horas contratada.

La periodicidad de estas reuniones de seguimiento será semestral, aunque a petición de dos de las tres partes implicadas (Werfen y el Cliente) se podría fijar otra periodicidad diferente.

El personal asistente a estas reuniones de seguimiento serán las partes implicadas.

### 5.3.1. Plan gestión de riesgos

Uno de los puntos importantes es la elaboración, seguimiento y control del **Plan de Gestión de Riesgos** que pretende identificar anticipadamente aquellos factores que pueden poner en peligro el éxito del servicio y establecer con anterioridad un plan de trabajo que permita minimizar la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en el caso de producirse.

**Identificación riesgos:** En la identificación de riesgos hay que tener en cuenta tanto los riesgos tangibles, como los intangibles.

**Priorización riesgos:** En la evaluación y priorización de los riesgos del servicio se procederá a clasificar los riesgos identificados respecto a dos criterios:

- **Importancia del riesgo:** impacto que el riesgo detectado tiene en la consecución de los objetivos.
- **Probabilidad de incidencia:** probabilidad de que el riesgo detectado tenga lugar a lo largo de la ejecución de dicho servicio.

Esta priorización permite determinar cuáles son los riesgos que se deben atacar en primer lugar de acuerdo a su importancia y urgencia, riesgos críticos.

## werfen

**Planificación de riesgos** En la planificación de los riesgos se establecen los planes de contingencia asociados a cada uno de los riesgos identificados, de forma que se pongan los medios necesarios para impedir que se materialicen y para evitar o atenuar sus efectos en el caso de producirse.

**Control y seguimiento de los riesgos:** En el control y seguimiento se revisa el cumplimiento del **Plan de Gestión de Riesgos** con objeto de comprobar la eliminación de los riesgos detectados. Asimismo, se deberá revisar el alcance del Plan, con objeto de analizar la aparición de nuevos riesgos.

#### 5.4. Condiciones Plan de continuidad de Servicio

**Werfen** adquiere el compromiso de prestar los servicios descritos en la presente oferta con la máxima diligencia y conforme a las mejores prácticas existentes en el mercado.

**Werfen** designará un responsable del servicio prestado, quien coordinará todos los trabajos y el contacto que, a su vez, designe el Cliente para entregar la información y revisar las incidencias que pudiesen aparecer.

La prestación de estos servicios puede realizarse en las dependencias del Cliente o bien de forma remota, dependiendo de las características y/o urgencia de la incidencia.

Toda asistencia técnica lleva siempre asociado un informe de asistencia que reflejará las tareas realizadas, así como el tiempo invertido y el número de horas consumidas.

En el presente PCS no se incluye ningún tipo de material. En caso de precisarse se realizará un presupuesto a medida del material necesario.

El presente PCS garantiza el servicio para el SIL Modulab o la infraestructura detallada en el alcance de la presente oferta. El Proveedor no admitirá a trámite ninguna incidencia en la que quede claramente demostrado que el origen de la misma no son Modulab o la infraestructura sobre la que se asiente (detallada en el alcance de la presente oferta).

Estarán fuera del alcance del PCS todas aquellas pérdidas de servicio en el SIL ocasionadas por modificaciones en HW o SW de terceros que no hayan sido notificadas a través de un plan de gestión del cambio acordado entre **Werfen** y el Cliente.

En el momento de la terminación o rescisión del contrato suscrito tras la presente oferta, **Werfen**, destruirá o devolverá a la Dirección del Cliente toda la propiedad de ésta, incluyendo libros, manuales, grabaciones, notas, contratos, listas, informes, así como toda la información confidencial en poder del adjudicatario.

La Dirección del TIC del Cliente se compromete a permitir y facilitar el acceso, tanto remoto como presencial, al personal de **Werfen** a sus instalaciones para la prestación de las actividades asociadas al PCS objeto de la presente oferta. Se habilitará un acceso remoto (VPN) y los permisos correspondientes para su utilización.

## 6. Resumen de servicios contenidos en el PCS Modulab extendido

Servicios	Descripción	PCS	PCS extend.	PCS ext-+ n1
<b>AU&amp;SI</b>	<p><b>Asistencia a los usuarios y al sistema de información</b></p> <p>Modelo todo riesgo, cualquier incidencia por pérdida de servicio o en la ejecución de servicios de asistencia a los usuarios y al sistema de información responsabilidad de Werfen está incluida, por alto que sea su coste, tanto en remoto o como in-situ:</p> <p>Presupuesto fijo, sin sobrecostes por desplazamientos. La incidencia se resolverá, independientemente del coste. Flexibilidad en los SLA adaptada el estándar del cliente.</p>	✓	✓	✓
<b>Aplicación</b>	<p><b>Desarrollo correctivo ante pérdidas de servicio</b></p> <p>Desarrollo correctivo sin coste, incluyendo el cambio de versión si la incidencia lo requiere para su resolución final, incluyendo horas, desplazamientos, ...</p>	✓	✓	✓
<b>Licencia Modulab®</b>	<p><b>Garantía evolutiva Licencia SIL Modulab.</b></p> <p>Garantía de la evolución funcional de la licencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso a TODAS las versiones de Modulab: <ul style="list-style-type: none"> <li>"mayor versión" (Modulab 3.0, 4.0, 5.0, ...)</li> <li>"Releases" (Modulab 3.x.xx, 4.x.xx, ...).</li> </ul> </li> </ul> <p>Garantía de evolución tecnológica de la licencia</p> <p>Garantiza la evolución de Modulab con las tecnologías de la información (movilidad, servicios web, teleasistencia, ...), así como la evolución tecnológica (Versiones de Oracle, Servidor Aplicaciones, Cliente ...)</p>	✓	✓	✓
<b>Garantía de Calidad del Servicio.</b>	<p><b>Calidad de servicio y gestión de riesgos</b></p> <p>Auditoría periódica para gestión de riesgos y la revisión de consumo de licencias y conexiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la metodología del servicio</li> <li>Gestión de riesgos</li> </ul>	✓	✓	✓
<b>AUJEX</b>	<p><b>Asistencia a usuarios y al sistema de información en jornada extendida (24x7).</b></p> <p>Servicio de resolución de incidencias.</p>		✓	✓
<b>NIVEL 1</b>	<p><b>Asistencia de nivel 1 al usuario y sistema de información en horario extendido (24x7).</b></p> <p>Servicio de gestión global de la incidencia.</p>			✓

**werfen**