ANEXO C AL PPT. Sistema de Información del Laboratorio (SIL)

En la provincia de Jaén, se está trabajando con el SIL COBAS INFINITY proporcionado por ROCHE. Dicho programa, por acuerdo unánime de todos los especialistas de los diferentes laboratorios provinciales y de todas las especialidades, va a seguir siento el SIL de trabajo de los próximos 4 años.

A continuación se expone un amplio dosier de la actualización de hardware, mantenimiento y estructura de trabajo para los próximos 4 años.

Software incluido: Ecosistema Infinity

Software	Función
cobas infinity	Laboratorio General Microbiología Labflow
ILP	Integración entre sistemas
ATOM	Visor de resultados Petición Electrónica Extracciones
ART	Análisis de datos
Ssdwlab 6	Screening prenatal 1er trimestre
Viewics LabOps Core	LabOps - Análisis operativa laboratorio
LabFlow Monitor	Monitorización laboratorio a tiempo real
Contador de actividad	Actividad de los instrumentos

SERVICIO DE IMPLANTACIÓN DE NUEVOS MÓDULOS DE INFINITY

- Implantación del módulo de BI Viewics LabOpsCore
- Implantación del módulo de QC
- Implantación de LabFlow Monitor
- Implantación del módulo de integraciones ILP
- Implantación del módulo del contador de Actividad
- Estos módulos se integrarán con los Sistemas de Información existentes

Disponibilidad del Servicio: Laborables Lunes a Viernes	08:00h a 18:00h
Excluyendo los festivos del proveedor (en Jaén) y los del propio centro del Cliente.	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL ECOSISTEMA INFINITY

Resolución de dudas de usuario a través del Call Center.
Resolución de incidencias, tanto reportadas por el Cliente como identificadas por Roche. ○ El objetivo es proporcionar una solución a la incidencia lo más rápidamente posible, aunque se trate de una solución temporal (workaround). Incidencia: falta de disponibilidad de un servicio.
● Gestión de problemas. En caso de una incidencia recurrente o una incidencia de causa desconocida se dedicarán recursos adicionales al diagnóstico de la causa raíz del problema ○ El objetivo es ofrecer una solución permanente a la causa raíz del problema. ○ Esto sucede de forma paralela a la solución de la incidencia en el menor tiempo posible.
● Informe bajo demanda de mantenimiento correctivo: solicitudes creadas vs solicitudes resueltas ● Informe sobre incidentes graves

Workflow	1. Usuario contacta con el equipo de soporte y plantea su duda o el error que ha encontrado. Se registra entonces una incidencia, para la que se proporciona una solución en el menor tiempo posible. 2. 1er nivel: resuelve si es posible guiando al usuario en base a la información contenida en la base de datos de conocimiento o modificando la configuración del software, en caso contrario escala a 2do nivel. 3. 2do nivel: resuelve si es posible modificando la configuración del producto o haciendo cambios en el entorno de instalación, en caso contrario se escala a 3er nivel. 4. 3er nivel (Desarrollo): l del fabricante el fabricante solucionará los errores detectados mediante parches y el equipo de sericio de Roche los instalará. La instalación se llevará a cabo individualmente de forma inmediata a la liberación del parche, si se trata de un error crítico, o periódicamente, en casos no críticos, mediante instalación de los nuevos Service packs que el fabricante genere.

Disponibilidad del Servicio: Laborables Lunes a Viernes	08:00h a 18:00h
De Lunes a Domingo 24 x 7. En horario nocturno (18:00-8:00h) sólo emergencias.	

Tiempos de servicio: Impacto	
Alto	Privacidad, seguridad de las personas

Medio	Rendimiento o usabilidad del producto
Bajo	Sin consideraciones especiales de impacto

Urgencia	
Alta	Sistema detenido completamente
Media	Alguna funcionalidad CORE no disponible. (ejemplo: worklist, etc..)
Baja	Sin consideraciones especiales (hay fecha programada y no tiene sentido hacerlo o no es posible hacerlo antes, o simplemente no es urgente para el cliente)

Impacto	PRIORIDAD		
Alto	Normal (P2)	ALTA (P1)	ALTA (P1)
Medio	Normal (P2)	Normal (P2)	ALTA (P1)
Bajo	baja (P3)	Normal (P2)	Normal (P2)
	Baja	Media	Alta
Urgencia			

Los casos con prioridad alta que supongan una caída general del sistema serán marcados con el Flag "System Down" en el CRM y tratados como Emergencia con la mayor prioridad posible. Estos casos se monitorizarán individualmente y, en caso de no cumplimiento de SLA (entendiendo por tal los tiempos máximos de atención y/o respuesta señalados en el cuadro a continuación), se aplicarán las penalizaciones pertinentes de forma individual.

Prioridad ticket			
	BAJA	MEDIA	ALTA
Tiempo máx. de respuesta (minutos)(1)	≤ 60	≤ 40	≤ 20
Tiempo máx. de comunicación plan de resolución de incidencia (horas) (3) (4)	≤ 12	≤ 6	≤ 2
Tempo máx. de atención resto de solicitudes (horas) (2)	≤ 24	≤ 16	≤ 8

Tiempos acumulados desde aviso del Cliente

(1) El tiempo de respuesta es el tiempo que se tarda en confirmar al Cliente el registro de su ticket de soporte. En caso de usar el correo electrónico para contactar con soporte, el tiempo fuera del horario de servicio no entra en este cálculo.

(2) El tiempo de atención es el tiempo que pasa entre el registro y el momento en que un técnico se pone a trabajar en el ticket.

(3) El tiempo de comunicación del plan de resolución es el tiempo que pasa entre el registro y la comunicación al Cliente del plan de resolución. Sujeto a que el Cliente colabore con el proveedor en la recogida de información según sea requerido.

(4) El plan de resolución puede requerir un tiempo de implantación variable de acuerdo a su complejidad técnica y/o de organización de las partes implicadas

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL ECOSISTEMA INFINITY

● Revisión general del sistema (espacio en disco, RAM etc.), logs de aplicación, mensajería, etc., que puedan prevenir posibles fallos.	
● Documentación sobre el producto a disposición del cliente (manual de usuario, ayuda en línea, guías, etc.). ● Ficha de cliente: documentación técnica actualizada sobre la instalación.	
● Informe bajo demanda de mantenimiento preventivos realizados en los sistemas.	
● Gestión de las licencias de software comercial estándar necesario en el extremo del Cliente para la prestación del servicio. ● Gestión de las licencias de software desarrollado por o adquirido a través de Roche Diagnostics necesario en el extremo del Cliente para la prestación del servicio.	
Workflow	1. Se instalarán una serie de servicios de monitorización y gestión preventiva, capaces de identificar y solucionar diferentes tipos de problemáticas. 2. Si la actividad de los usuarios va a ser afectada de alguna forma, por mínima que sea, antes de realizar ninguna acción se contacta con el responsable apropiado del Cliente. 3. Toda los chequeos son trazados, y se dispone de reportes a disposición de los administradores del sistema

Disponibilidad del Servicio:

Laborables Lunes a Viernes	08:00h a 18:00h
Excluyendo los festivos del proveedor (en Jaén) y los del propio centro del Cliente.	

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DEL ECOSISTEMA INFINITY

● Durante el período del Contrato, incluidas todas las actualizaciones de Software de los módulos ya instalados en Ecosistema Infinity, incluida la configuración del producto para que funcione en el entorno pretendido. *Las nuevas funcionalidades se presentarán a la plataforma de Jaén para que pueda decidir si desea

adquirirlas o no.	
Workflow	1. Estos servicios están disponibles como solicitudes del servicio 2. Los servicios incluidos en el acuerdo se pueden solicitar y pactar entre las dos Partes sin gestiones adicionales.

Disponibilidad del Servicio:

Laborables Lunes a Viernes	**08:00h a 18:00h**
Excluyendo los festivos del proveedor (en Jaén) y los del propio centro del Cliente.	

SERVICIO DE CONSULTORÍA Y FORMACIÓN

Durante el primer año de Contrato las horas necesarias para la formación inicial de Ecosistema Infinity no se contabilizan dentro de estas 150h. Incluidas 50h anuales de consultoría avanzada por parte del 2º nivel de soporte para los servicios descritos a continuación:
● Consultoría optimización de flujos de comunicación entre Sistemas de información (tecnología, estándares, secuenciación del proceso, etc.).
● Diseño y optimización de las infraestructuras de software sobre las que se basa el trabajo en el centro.
● Diseño y optimización de flujos de trabajo entre organizaciones o entre uno o varios laboratorios.
● Informe bajo demanda de tareas de Consultoría realizados.
● Formación en Ecosistema Infinity e Infinity para administradores de producto.
● Formación en Ecosistema Infinity e Infinity para administradores de Sistema / Técnicos IT.
La formación avanzada realizada será para también para un superusuario interno del Cliente.

Workflow	1. El Cliente y el personal de consultoría dedicado de Roche definen conjuntamente la planificación de los trabajos a realizar.

	2. Roche genera la documentación necesaria para definir los procesos, flujos, etc., y participa de su configuración y puesta en producción.

Disponibilidad del Servicio:

Laborables Lunes a Viernes	**08:00h a 18:00h**
Excluyendo los festivos del proveedor (en Jaén) y los del propio centro del Cliente.	

SERVICIO DE BOLSA DE HORAS (IMPLANT)

El servicio de bolsa de horas (1.600h/año hábiles), además de estar presente en los anteriores servicios de mantenimiento, también contempla las siguientes tareas:
● Mantenimiento evolutivo de la configuración del producto: administración de usuarios u otros aspectos cambiantes del entorno que requieran de la modificación de algún parámetro de configuración (p.e., flujos de trabajo, demográficos).
● Mantenimiento evolución de la configuración específica de diversos aspectos del producto, como puedan ser mapeo de maestros, modificación de plantillas de informes o etiquetas, configuración del hardware instalado por el proveedor para ejecutar el software, etc.
● Mantenimiento evolutivo de la lógica implementada en el producto, si es el caso, para adaptarse a los cambios del entorno, incluido diseño de reglas, reglas de validación o unificación de pruebas, etc. Todo esto no implica un nuevo desarrollo sino simplemente configuración de producto.
● Generación y modificación de plantillas de informes o plantillas para la elaboración de estadísticas, incluyendo formación al personal de la plataforma de Jaén.
● Servicio de conexión de analizadores de Roche ● Servicio de conexión y mantenimiento de analizadores no Roche* *Los trabajos de conexión para nuevos analizadores no Roche, están sujetos a la aceptación de un presupuesto.
● Formación a los usuarios del Sistema.
● Se diseñan acciones formativas personalizadas en base a las necesidades puntuales del Cliente.

● Análisis de datos y soluciones estadísticas personalizadas.
● Conocimiento completo de las APIs del producto.
*Si en algún momento se prescinde del servicio implant, estas tareas podrían seguir realizándose por Roche pero bajo previa aceptación de presupuesto.

Workflow	1. Estos servicios están disponibles como solicitudes del servicio Los servicios incluidos en el acuerdo se pueden solicitar y pactar entre las dos Partes sin gestiones adicionales.

Disponibilidad del Servicio:

Laborables Lunes a Viernes	**Jornada laboral de 8h (entre 8 y 18h).**
Excluyendo los festivos del proveedor (en Jaén) y los del propio centro del Cliente.	

SERVICIO CORRECTIVO DE EMERGENCIAS 24 x 7

El servicio telefónico 24x7 está preparado para atender incidencias críticas fuera del horario habitual de soporte (de 18:00h a 08:00h), en aquellos casos en que una incidencia con el software instalado por Roche imposibilite al laboratorio reportar resultados urgentes, que no pueden esperar al horario normal de atención. La asistencia 24/7 incluye todas las acciones necesarias para restablecer el servicio lo más rápidamente posible.

Workflow	1. El usuario designado contactará con el tlf de emergencias 24h de Roche. 2. Un agente de Roche tramitará la incidencia con los diferentes niveles de soporte.

Disponibilidad del Servicio:

24 x 7 - 365 días año	24 x 7 - 365 días año