



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A LOS USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA CONSELLERÍA DE SANIDADE – SERVIZO GALEGO DE SAÚDE (XUNTA DE GALICIA).

1 OBJETO.

Constituir dos grupos que ejecuten bajo demanda actividades de apoyo “in situ” durante los procesos de soporte a usuarios y gestión del cambio, con una orientación principalmente técnica, existiendo también actividades adicionales de formación inherentes a dicho apoyo.

Las solicitudes de atención se remitirán, previa autorización del SERGAS mediante los correspondientes procedimientos de servicio, debiendo además atenderse en la medida de lo posible las solicitudes que se realicen por parte de los usuarios al realizar atenciones “in situ”, procediendo además al registro ó comunicación de las mismas a los grupos de soporte correspondientes.

Será su responsabilidad la ejecución de todas las tareas indicadas durante el proceso de gestión del cambio, así como la comunicación de las posibles incidencias ó peticiones de los usuarios durante dicho proceso.

Todo ello acompañado de la información detallada, en el modo y formatos que por el SERGAS se determine, sobre todas las actividades objeto del contrato.

2 CONDICIONES DE PRESTACIÓN.

2.1 VÍAS DE CONTACTO.

No existirán vías contacto directo con el usuario. Todas las peticiones serán recibidas a través de las vías establecidas por la S.X. de Sistemas y T.I en su estructura de Service Desk.

El adjudicatario de cada uno de los lotes pondrá a disposición del SERGAS vías de acceso claramente definidas para la comunicación al mismo de todas las solicitudes que se produzcan. (Incluirá al menos un teléfono único de contacto con garantía de atención inmediata y una dirección de correo electrónico), habiendo de garantizar la posibilidad de contactar de forma directa con cada uno de los recursos asignados a la ejecución del contrato que esté designado por dicha empresa a la realización de trabajos individuales, mediante dispositivos de telefonía móvil.

En cualquier caso y/o ubicación, el adjudicatario de cada uno de los lotes tendrá expresamente prohibido publicitar o establecer ninguna vía o medio de contacto alternativa a las publicitadas por el SERGAS con los usuarios finales





2.2 HORARIO DE COBERTURA.

El horario mínimo de cobertura directa será el siguiente:

Días laborables, no sábados: Desde 7:30 a 22:30

Se consideran laborables los días no festivos en la comunidad autónoma de Galicia.

Determinadas tareas han de realizarse necesariamente fuera del horario mínimo de cobertura de servicio, debiendo asumir el adjudicatario de cada uno de los lotes su realización en el horario en que se establezca por el SERGAS. El SERGAS comunicará la necesidad de realización de estas tareas con una antelación mínima de 6 horas. El tiempo dedicado a estas tareas, en cómputo horario mensual podrá extenderse un máximo de un 20% del horario mínimo de cobertura

También fuera de este horario mínimo de cobertura el adjudicatario de cada uno de los lotes garantizará un servicio de soporte extendido para incidencias de prioridad 1 que se activará previa comunicación por parte del SERGAS, garantizando la respuesta inmediata a la solicitud y el comienzo del trabajo de resolución de la solicitud en un tiempo máximo de 15 minutos. El tiempo dedicado a este soporte extendido, en cómputo horario mensual podrá extenderse un máximo de un 5% del horario mínimo de cobertura

2.3 TIPO/S DE CENTRO/S A LOS QUE DAR SERVICIO.

Se prestará el servicio de apoyo presencial en materia de sistemas y T.I. a los usuarios de todos los centros "remotos" situados fuera de las infraestructuras hospitalarias en los que se desee ejecutar cualquier proceso de instalación ó implantación de nuevas aplicaciones, así como otras actividades de apoyo "in situ" necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del plataforma tecnológica. El número de centros "remotos" en el SERGAS es de 550.

Hasta un 10% de la actividad podrá desarrollarse en infraestructuras hospitalarias o administrativas.

2.4 NÚMERO DE USUARIOS A LOS QUE DAR SERVICIO.

Los servicios relatados podrán ser prestados a cualquiera de los usuarios del SERGAS, dentro de los ámbitos de cobertura indicados.

Actualmente el número de usuarios activos en los centros "remotos" se estima en alrededor de 9.000, para un total aproximado de 40.000 en todo el SERGAS





3 RELACIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

Se indica a continuación la definición conceptual de los servicios a prestar, agrupados por tipos de servicio:

Consultas y solicitudes

- *Solicitud de datos.* Donde se incluyen las peticiones de información que los usuarios no pueden obtener directamente de las aplicaciones.
- *Consultas.* Donde se incluyen todas las consultas sobre el uso/funcionalidad de las aplicaciones ó equipos.
- *Gestión de proyectos.* Donde se incluyen las demandas de información realizadas por usuarios sobre: ejecución del proyecto, instalaciones e implantaciones, estado de las peticiones, ...). Se incluye también dentro de la definición de este servicio la elaboración de informes no relacionados con solicitudes de datos.

Peticiones de desarrollo

- *Petición.* Son solo peticiones de mejoras sobre los programas o peticiones de nuevos programas. Al contratarse servicios de soporte de primer nivel, se gestionará exclusivamente la recepción, envío, seguimiento y comprobación de la resolución de estas peticiones, no los desarrollos asociados.

Incidencias

- *Errores.* Se incluyen en este grupo todas aquellas entradas relacionadas con errores, tanto de datos, instalación, programa ó usuario.
- *Gestión de recursos.* Se incluye aquí el registro, seguimiento y control de envíos de material y gestión de averías con proveedores o las peticiones de realización de tareas de mantenimiento preventivo. Estas incidencias tendrán su origen en averías HW comunicadas por los propios usuarios y directamente relacionadas con proveedores, la detección de las mismas por los distintos mecanismos existentes o la recomendación del fabricante respecto al equipo.
- *Intervención no programada.* Se incluyen aquí las intervenciones reactivas que responden a gestión de la configuración.

Cambios en aplicaciones

- *Paso a preproducción.* Donde se incluyen las tareas de gestión (cuando aplique) y de validación de la corrección de la versión propuesta (en todos los sistemas y aplicaciones objeto de soporte), de las solicitudes de cambio en los distintos entornos de preproducción para los sistemas y aplicaciones.





- *Paso a produción.* Donde se inclúen as tarefas de gestión (cuando aplique) y de validación de la corrección de la versión propuesta (en todos los sistemas y aplicaciones objeto de soporte), de las solicitudes de cambio en los distintos entornos de producción para los sistemas y aplicaciones.

Cambios en elementos de configuración

- *Instalación y configuración.* Son todas aquellas tareas relacionadas con la instalación, configuración y gestión de los distintos elementos hardware y software de los Sistemas de Información. El trabajo realizado para resolver fallos en la configuración se clasificará como error de configuración.
- *Infraestructura.* Son todas aquellas tareas relacionadas con la dotación de infraestructura hardware y software.

Acciones preventivas

- *Intervenciones programadas.* Son todas aquellas tareas y acciones preventivas que se realizan de forma programada.

Implantación y formación

- *Implantación.* Son todas aquellas tareas relacionadas con la implantación de nuevas aplicaciones ó el apoyo en el despliegue de nuevas revisiones de las mismas.
- *Formación.* Son todas aquellas tareas relacionadas con la formación a usuarios, tanto en aplicaciones como en entornos objetos de soporte.

Estos servicios estarán orientados a la prestación de atención directa a los usuarios antes indicados.

Podrán ser incluidos nuevos tipos de servicio a instancias del SERGAS en caso de que así lo justifiquen las necesidades operativas.

Se incluye en este pliego la definición de estos servicios a nivel conceptual, la denominación que de los mismos pueda existir en la herramienta de gestión de T.I. puede diferir.

4 ENTORNOS Y APLICACIONES SOBRE LOS QUE PRESTAR DICHOS SERVICIOS.

Se prestarán los servicios antes citados sobre los entornos y aplicaciones citados a continuación:

Plataforma hardware:

- PC's, terminales ó dispositivos móviles. (7.000 en centros "remotos", 25.000 en total del SERGAS)
- Periféricos asociados a los mismos. (5 de media por cada PC)





- Impresoras: de etiquetas, sobremesa, media y alta capacidad. Se prevé que durante la ejecución del contrato todas, excepto las de etiquetas, dispongan de un contrato propio de gestión.
- Todo este equipamiento estará en garantía o contará con un contrato de mantenimiento y/o gestión cuando estas acaben. Por lo tanto, las reparaciones o sustituciones hardware no serán responsabilidad del adjudicatario, que sí tendrá la responsabilidad de su gestión ante los responsables de las mismas.

Software de base:

- Windows 7, Windows 10 y posibles versiones posteriores.
- Sistemas operativos móviles.
- Otro software de base asociado a los mismos (navegadores, drivers, clientes SBC, visores de documentos, antivirus, ...)

Sistemas de productividad ofimática:

- LibreOffice – Hoja de cálculo, procesador de texto y elaboración de presentaciones.

Correo electrónico:

- Sobre servidores Exchange.

Aplicaciones de desarrollo propio:

- Un máximo de 150 sistemas de desarrollo propio ó soluciones de mercado, orientadas básicamente a la digitalización de historia clínica, gestión de pacientes, gestión económica y de oficina virtual para empleados y ciudadanos. Se proporcionará formación sobre las mismas en una única sesión al inicio del contrato para las ya existentes y en nuevas sesiones adicionales ante la incorporación de cada nuevo sistema.
- Como objeto de este contrato no estará el mantenimiento de las mismas, sino el soporte y gestión de peticiones y solicitudes de mantenimiento.

Directorio LDAP:

- Con capacidad de parcial administración de las unidades organizativas correspondientes, donde deberán estar correctamente registrados todos los equipos.

Servidores de ficheros:

- Con capacidad de administración de los accesos y organización de la estructura de ficheros para los servidores asignados a la unidad organizativa antes citada.

Políticas sobre la plataforma ofimática a administrar:





- El adjudicatario será responsable de supervisar que todo el parque ofimático a administrar en los lotes indicados cumple los requisitos de parchado de seguridad y de política antivirus. Como apoyo se le proporcionará por parte del SERGAS las licencias, servidores y permisos de administración necesarios, siendo responsabilidad del adjudicatario la supervisión y mantenimiento de los mismos en todas las intervenciones que ejecute.
- El adjudicatario será responsable del correcto inventariado y etiquetado de todo el equipamiento que se le encomiende, utilizando para ello los procedimientos, material y herramientas que el SERGAS le proporcione.
- Toda instalación sobre PC's se realizará en base a maquetas previamente aprobadas y registradas por el SERGAS, independientemente de que la elaboración de las mismas pueda ser realizada por el SERGAS ó por el adjudicatario, según el responsable del contrato determine.

5 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La contratación incluirá las siguientes tareas:

5.1 PROCEDIMIENTOS A USAR.

Para la realización de las actividades a contratar, se usarán como guía los procedimientos existentes en el SERGAS, compatibles con lo recogido en la metodología ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información), sujetos a posibles modificaciones sin alterar el objeto del contrato.

Los adjudicatarios deberán adaptar sus sistemas de gestión para la adopción de los procedimientos del SERGAS.

5.2 AGRUPACIÓN DE SERVICIOS A EFECTOS DE MEDIDA.

Por simplicidad en el proceso de gestión del contrato y facilitar la medición del servicio prestado en una vía que permita una ágil gestión de las desviaciones en la calidad del mismo, los servicios antes citados se agruparán de la siguiente manera:

Se contabilizarán todas las transiciones relativas a las INCIDENCIAS y PETICIONES DE SERVICIO registradas en la herramienta de gestión TI corporativa.

También puede ser necesaria la participación en la gestión de problemas, en cuyo caso el SERGAS indicará en cuál de las 2 categorías se contabilizará la actividad. Los resultados de esta actividad de gestión de problemas comenzarán a medirse también a efectos informativos como una nueva categoría





5.3 CALIDAD, UMBRALES MÍNIMOS Y MODOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.

Se definen a continuación los parámetros de calidad del servicio que ha de prestar el adjudicatario.

Todas las solicitudes de los usuarios serán registradas por parte del adjudicatario. El incumplimiento reiterado de esta obligación será penalizado según el régimen expuesto.

Para el establecimiento de los criterios de medida, se utilizan las siguientes definiciones:

Tiempo de respuesta: Tiempo que transcurre desde que una incidencia está en el estado "asignado" hasta que se pone el estado "en curso" por parte del grupo responsable.

Tiempo de resolución/escalado: Es el tiempo durante el que la incidencia está en el estado "en curso", según el flujo de gestión de incidencias existente. Durante este tiempo es cuando el grupo responsable está trabajando en ella.

Prioridad: refleja la premura con que es necesario resolver una solicitud.

Se definen cuatro niveles de prioridad:

- Prioridad 1 (Crítica)
- Prioridad 2 (Alta)
- Prioridad 3 (Media)
- Prioridad 4 (Baja)

5.4 VALORES DE PRESTACIÓN.

El servicio se medirá en base a un esquema de objetivos de prestación de servicio (SLO). A efectos de comprensión de las métricas indicadas, es conveniente indicar que el proceso de gestión de incidencias del SERGAS está organizado de tal manera que uno ó varios grupos (en función de las características de cada incidencia) contribuyen en la resolución de la misma.

Los tempos máximos exigibles a cada grupo, así como los límites en los que dejan de ser válidos dichos tiempos se referirán al tiempo acumulado por un grupo en cada estado definido, clasificados en dos tipos: de respuesta y de resolución ó escalado. Cada vez que un ticket pasa por un grupo se contabilizan los tiempos de respuesta y resolución y se añaden a los que el grupo había dedicado anteriormente si existen. Dichos tiempos (en minutos) habrán de cumplir con la siguiente condición:





| Prioridad | Tiempo de Respuesta | | Tiempo de Resolución/Escalado | |
|-----------|---------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|
| | Incidencias | Peticiones Servicio | Incidencias | Peticiones Servicio |
| 1 | ≤ 20 | ≤ 30 | ≤ 120 | ≤ 180 |
| 2 | ≤ 30 | ≤ 50 | ≤ 180 | ≤ 300 |
| 3 | ≤ 50 | ≤ 90 | ≤ 300 | ≤ 450 |
| 4 | ≤ 60 | ≤ 90 | ≤ 720 | ≤ 900 |

Habrán de cumplirse los tiempos indicados ó inferiores en al menos un 90% de las incidencias en las que participe el grupo.

Dentro del SLO, se definen como umbrales máximos mensuales de vigencia del acuerdo los siguientes (indicados en números mensuales de incidencias / peticiones de servicio):

| Prioridad | Tiempo de Respuesta | | Tiempo de Resolución/Escalado | |
|-----------|---------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------|
| | Incidencias | Peticiones de Servicio | Incidencias | Peticiones de Servicio |
| 1 | 10 | 5 | 10 | 5 |
| 2 | 15 | 10 | 15 | 10 |
| 3 | 20 | 50 | 20 | 50 |
| 4 | 500 | 2.000 | 750 | 3.000 |

De superar el número de incidencias / peticiones de servicio los máximos indicados en la tabla, se entenderá que se cumple el SLA cando se alcancen los tiempos exigidos en el 90% de estos valores máximos. Por ejemplo, si al contabilizar el tiempo de respuesta de las peticiones de servicio de prioridad 4 son 2.001 ó más, se entenderá cumplido el SLA si el 90% de 2.000 peticiones de servicio (1.800) fueron gestionadas en los tiempos indicados.

Aparte de los indicadores recogidos (que se utilizarán para modular el importe correspondiente a las horas ejecutadas en caso de incumplimiento), serán de aplicación en la medición y gestión del servicio contratado en cada uno de los lotes los siguientes criterios:

- La duración de los procesos de implantación variará en función del sistema ó aplicación a instalar, así como del número de usuarios del centro/s en que deba realizarse. Se trabajará en base una planificación (con periodicidad mínima semanal) de las actividades que se solicitarán al adjudicatario.





- Cualquier proceso se considerará correctamente ejecutado una vez que el proceso de implantación haya finalizado, haya sido evaluado y se haya comprobado su corrección.
- El SERGAS se reserva la potestad, si así lo considera necesario, de reajustar el horario anteriormente definido sobre la base de las necesidades de servicio que pudiesen surgir, previa comunicación a la empresa.
- Por parte del SERGAS se abonarán exclusivamente las horas de implantación solicitadas y ejecutadas al importe ofertado a las mismas, estando incluido en el coste de cada una de ellas los posibles gastos de desplazamiento hasta los locales de formación de los medios que el adjudicatario disponga de la ejecución del contrato. Se garantiza que cualquiera de estas actividades tendrá una duración mínima diaria de 8 horas.

5.5 CIERRE DE MES

Con periodicidad mensual se presentará por parte del adjudicatario de cada uno de los lotes un informe de seguimiento con la información relevante a efectos de certificación de trabajos que le sea exigida por el SERGAS. Dicho informe se denominará cierre de mes y habrá de estar disponible antes del quinto día laborable del mes posterior.

Una vez comprobada por ambas partes la veracidad de dicha información (en base a las herramientas proporcionadas por el SERGAS y a las certificaciones de realización de trabajos y encuestas de satisfacción) y realizados según esta información los ajustes correspondientes en función del régimen de penalidades a aplicar, se podrá proceder a la emisión de la factura correspondiente al período.

6 DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS E INFORMACIÓN SOBRE LAS MISMAS.

El adjudicatario documentará los procesos de formación incluyendo la información que se demande por parte del SERGAS, utilizando los formatos y herramientas que el SERGAS le proporcione.

Asimismo, el SERGAS podrá requerir cuando lo considere conveniente información detallada sobre cualquier aspecto de la prestación de servicio.

Santiago de Compostela

O Subdirector Xeral Sistemas e Tecnoloxías da Información. Benigno Rosón Calvo.

O Secretario Xeral Técnico. Alberto Fuentes Losada

Documento asinado dixitalmente por:
Alberto Fuentes Losada (24/04/2019 10:51)
Benigno Rosón Calvo (24/04/2019 10:40)
<https://sede.xunta.gal/cve?idcve=SAOC-E4C4-BOAH-OF40-TYF7-9155-6095-8949-29>



Xacobeo 2021



21 MAI. 2019
A DIRECTORA XERAL DE
RECURSOS ECONÓMICOS


M^a Jesús Piñeiro Bello