

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA
ADJUDICACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE HOSTING PARA LA
APLICACIÓN SANITARIA EKON HEALTH.**

1. OBJETO

El objeto del presente pliego lo constituye el establecimiento de las prescripciones técnicas que han de cumplirse en relación al procedimiento de contratación de los servicios de hosting del aplicativo sanitario EKON HEALTH, en adelante EKON, que soportan el sistema de información de **Mutua Egarsat y Mutua Montañesa**. Está compuesto por las infraestructuras, licencias y servicios necesarios para dotar a las Mutuas contratantes de un servicio de Hosting en modalidad de administración compartida de la aplicación Ekon Health del fabricante CEGID para 350 usuarios concurrentes.

2. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

Un año desde la firma del contrato.

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

En este apartado se define el alcance, servicios o trabajos a realizar por el adjudicatario así como el nivel y gestión del servicio esperado por las Mutuas contratantes.

El servicio está compuesto por las infraestructuras, licencias y servicios necesarios para dotar a las 2 Mutuas de un servicio de Hosting en modalidad de administración compartida de la aplicación Ekon Health del fabricante CEGID para 350 usuarios concurrentes.

El proveedor deberá dar respuesta en su propuesta a un escenario que recoja los sistemas descritos en el presente documento como requerimientos mínimos a satisfacer.

En su propuesta deberá indicar detalladamente la infraestructura que pondrá al servicio del proyecto indicando su escalabilidad ante posibles crecimientos de la plataforma.

El sistema propuesto deberá emplear tecnologías de virtualización, siempre que el producto a virtualizar no presente restricciones para su virtualización. Con el empleo de tecnologías de virtualización se busca garantizar la alta disponibilidad y tolerancia a fallos de los servidores que la contienen, facilitando así el cumplimiento por parte del proveedor de los ANS descritos en este pliego.

Tanto la arquitectura de la solución como todas las especificaciones técnicas y elementos y/o configuraciones y parametrizaciones actualmente contratadas se consideran requerimientos mínimos que debe cumplir la plataforma ofertada. El detalle de las mismas no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda.

3.1. CPD

El CPD desde donde se provea el servicio requerido en el presente pliego deberá cumplir como mínimo el estándar ANSI/TIA 942 para un nivel Tier 3 o su equivalente en cuanto a especificaciones de disponibilidad y medios técnicos presentes en la infraestructura.

Deberá garantizar la presencia de F.O. de los principales proveedores de comunicaciones, y la posibilidad, sin restricciones de acceso a cualquier proveedor de comunicaciones que no esté presente en las instalaciones propuestas.

El proveedor deberá estar certificado en la norma ISO 27001, para el ámbito de la prestación del servicio.

Para maximizar el rendimiento y minimizar el coste de comunicaciones de las Mutuas, dicho CPD deberá estar ubicado dentro del territorio nacional.

3.2. COMUNICACIONES EXTERNAS

El proveedor deberá ser responsable de las comunicaciones desde los equipos de acceso de cada una de las 2 mutuas hasta las infraestructuras de servicios.

Dotará de espacio necesario dentro del CPD propuesto, para los equipos de comunicaciones de las 2 mutuas.

Garantizará en todo momento la seguridad de las comunicaciones (encriptando o tunelizando de manera suficiente)

Estará expresamente prohibido el acceso a nivel lógico de las infraestructuras objeto de la presente licitación desde cualquier tipo de red ajena a la de las Mutuas contratantes (ej: internet) sin la autorización previa por escrito en la que se recoja la excepción y aceptación por parte de las Mutuas contratantes.

3.3. INFRAESTRUCTURA

Las especificaciones técnicas detalladas se facilitarán bajo demanda remitiendo un correo a licitaciones@mutuamontanesa.es y firmando el compromiso de confidencialidad remitido previamente por el área de Asesoría Jurídica y Contratación Pública de Mutua Montañesa.

3.4. SERVICIOS DE OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

3.4.1. BACKUP

Las especificaciones técnicas detalladas se facilitarán bajo demanda.

El proveedor deberá llevar a cabo las siguientes tareas relativas a copias de seguridad y restauración de datos:

- Instalación y mantenimiento de los agentes de backup en los servidores objeto del servicio.
- Administración de los servicios de Backup.
- Operación y vigilancia de la correcta ejecución del Backup.
- Implementación de las políticas de backup y la rotación de cintas.
- Pruebas de restauración periódicas para la verificación del correcto funcionamiento de las herramientas y políticas de backup. (Mínimo una prueba trimestral de restauración completa de cada uno de los elementos de la plataforma (Servidor frontal, BBDD, Servidor de WS y comunicaciones). Esta restauración podrá, a criterio de las Mutuas contratantes, tener como destino el entorno de TEST.

Las Mutuas contratantes, dentro de este servicio de backup podrá:

- Solicitar peticiones de backup o/y restore bajo demanda, así como modificaciones en la política de backup y especificaciones programadas. (máximo 3 peticiones mensuales, sin coste añadido).
- Solicitar copia completa de la plataforma de producción para restaurarla en un entorno distinto al contratado que deberán proveer las mutuas, para hacer pruebas en laboratorio con otras tecnologías. El proveedor deberá proveer a las mutuas de toda la información necesaria para poder restaurar este entorno de laboratorio.
- Disponer de una serie de informes, en los que se muestra el detalle de información de cada backup o restore realizado, indicando la fecha de dicho informe y la cantidad de información transferida (en bytes)

Como mínimo se garantizarán los siguientes periodos de retención:

- Backup Diario: Completo con 7 días retención.
- Backup Semanal: Completo con 4 semanas retención.
- Backup Mensual: Completo con 6 meses retención.
- Backup Anual: Completo con 1 año de retención.

3.4.1.1. Consideraciones específicas de RGPD.

En el caso de que la infraestructura de backup sea un servicio común compartido por más clientes del licitador, este deberá garantizar el cumplimiento de la RGPD o normativa vigente

aplicable a lo largo del periodo de vida del contrato, para **ficheros de nivel alto** estableciendo las medidas que dicha ley aplica a este tipo de datos, como por ejemplo:

- Almacenamiento de logs de acceso durante un mínimo de 2 años
- Cifrado de datos

3.4.2. GESTIÓN DE SISTEMAS Y BBDD

El proveedor gestionará los sistemas ofertados, a nivel de S.O., herramientas de gestión, seguridad y monitorización implantadas y de las BBDD objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas. Las tareas mínimas de gestión a realizar por el proveedor en el ámbito de servidores y sistemas serán:

- Servidores:
 - Instalación, configuración y parametrización.
 - Revisiones periódicas sobre Logs del sistema/aplicación/seguridad (diaria para eventos críticos) y las acciones correctivas necesarias que de esta u otra revisión surjan
 - Tareas programadas
 - Monitorización y gestión de alarmas. ver apartado específico.
 - Seguridad (Inicios de sesión, Alta/baja/modificación de usuarios y permisos, permisos de carpetas NTFS, herramientas anti malware...)
 - Alta Disponibilidad
 - Aplicación de parches (ver apartado específico)
 - Servicios Web
 - Resolución de incidencias
 - Peticiones de la Mutua contratante
- BBDD gestión de:
 - Instalación, configuración y puesta en marcha del motor de BBDD indicado
 - Creación/Modificación/eliminación de BBDD, tablas, campos, índices, procedimientos almacenados y estadísticas
 - Visores de Sucesos
 - Tareas programadas
 - Backup y Restauración de bases de datos o tablas
 - Monitorización y gestión de alarmas específicas de BBDD
 - Gestión de Bloqueos
 - Gestión de Índices (Por motivos de rendimiento o según indicaciones del fabricante de la aplicación)
 - Estadísticas
 - Seguridad (Inicios de sesión, Permisos sobre BBDD,...)
 - Propuestas de Mejora sobre estructuras existentes (Índices, optimización de consultas,...)
 - Alta Disponibilidad
 - Aplicación de actualizaciones y parches.
 - Resolución de incidencias
 - Peticiones de la Mutua contratante
- Gestión del rendimiento:
 - Las mutuas valorarán la presentación de un sistema preventivo de rendimiento, así como un conjunto de métricas del servicio que permitan anticiparse a las caídas de rendimiento del aplicativo. Estas métricas se utilizarán para que las mutuas certifiquen el correcto rendimiento. Dicha certificación se emitirá cada 3 meses
 - El DBA asignado al servicio participará en el testeo de los cambios a introducir en la aplicación (análisis de rendimiento de la BD, análisis de las sentencias SQL,

optimización del acceso a datos, índices, etc.). Dicha participación se estima en 2 meses al año.

3.4.3. ACCESO ENTORNO ADMINISTRACIÓN

Se requiere por parte de las 2 mutuas, la posibilidad de acceder a la plataforma objeto de la licitación, en modo solo lectura con el fin único de poder verificar y monitorizar los sistemas y servicios prestados.

Además, se requiere que las mutuas tengan un acceso de administrador total a la plataforma, pudiendo usarlo en las situaciones que las mutuas determinen, poniendo en conocimiento del proveedor el uso de dicha cuenta de administrador y las acciones que se propone realizar.

Es necesario dotar de un mínimo de 2 accesos concurrentes al sistema, con los permisos de solo lectura de los servicios gestionados por el proveedor antes descritos.

3.4.4. LICENCIAMIENTO

El proveedor deberá incluir en el precio de la oferta todas las licencias necesarias para la ejecución del proyecto, a excepción de las propias a la aplicación Ekon Health del proveedor CEGID que serán aportadas por las 2 mutuas.

3.4.5. APLICACIÓN DE PARCHES

El proveedor aplicará los parches de sistema operativo, base de datos y resto de productos incluidos en la oferta, que se vayan publicando, previa autorización y coordinación con las Mutuas contratantes o en quien este delegue esta función. El objetivo de este procedimiento es garantizar la seguridad y actualización de los sistemas informáticos.

Cualquier cambio sobre la plataforma se deberá dar a conocer a las mutuas y solo cuando estas lo hayan aprobado se podrá ejecutar. En la comunicación del cambio se deberá incluir:

- Descripción del cambio a realizar
- Impacto del cambio
- Objetivo del cambio
- Tiempo estimado de parada
- Plan de backup o vuelta atrás

3.5. INFORMES DE SERVICIO, MONITORIZACIÓN

3.5.1. INFORMES DE SERVICIO

El adjudicatario generará los informes de servicio necesarios para el correcto control de los parámetros de servicio ofertados. Como mínimo se deberán generar los siguientes informes periódicos:

- Disponibilidad: deberá incluir una relación de las indisponibilidades acontecidas durante el mes anterior, incluyendo:
 - Fecha y hora de inicio de indisponibilidad de la infraestructura
 - Fecha y hora de finalización de indisponibilidad de la infraestructura
 - Motivo detallado de la indisponibilidad
 - Solución adoptada
 - Indisponibilidad SI/NO
 - Adicionalmente, el informe deberá también relacionar las paradas planificadas, incluyendo:
 - Fecha y hora de notificación de la parada

- Previsión de fecha y hora de inicio de la parada
 - Previsión de fecha y hora de finalización de la parada
 - Fecha y hora de inicio reales de la parada
 - Fecha y hora de finalización reales de la parada
 - Motivo detallado de la parada
- Incidencias: informe que refleje el % de resolución de incidencias de la infraestructura dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias de infraestructura acontecidas el mes anterior, incluyendo:
 - Fecha y hora de comunicación de la incidencia de la infraestructura
 - Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
 - Explicación detallada de la incidencia
 - Impacto aplicado
 - Urgencia aplicada
 - Prioridad aplicada
 - Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
 - Fecha y hora real de resolución de la incidencia
 - Solución adoptada
 - Peticiones: con periodicidad mensual, contiene la relación de peticiones generadas durante el mes de referencia, y su estado en el momento de la generación del informe.
 - Capacidad y tendencias: con periodicidad trimestral, contiene un análisis de la capacidad de la plataforma que soporta el entorno, así como un estudio de tendencias.
 - Rendimiento; con periodicidad mensual, contiene la relación de las métricas del servicio relacionadas con el correcto rendimiento de la aplicación.

Estos informes se detallarán para cada uno de los entornos que componen el Servicio.

Se valorará el acceso en tiempo real a la información origen que genera los informes de servicio, para incluirlos en las aplicaciones propias de cada mutua.

3.5.2. MONITORIZACIÓN

Las especificaciones técnicas detalladas se facilitarán bajo demanda.

Con el fin de verificar el correcto funcionamiento de la plataforma y poder detectar de manera proactiva posibles incidencias de rendimiento, el proveedor facilitará un informe mensual detallado, en formato electrónico y editable por las Mutuas contratantes (ej Excel), como mínimo de los siguientes parámetros de cada una de los servidores que componen el servicio:

- Uso de CPU: Este informe muestra el consumo de CPU de Sistema y libre de la máquina por hora, dentro del intervalo indicado en cada gráfica.
- Memoria: Este informe muestra el porcentaje de memoria ocupado y libre de la máquina en intervalos de hora.
- Paginación: Este informe muestra el tamaño de memoria de paginación empleado por las máquinas en intervalos de hora.
- Ocupación de discos o sistemas de ficheros.
- Estado de los discos.
- Estado de las tarjetas de red.
- Estado de los servicios y procesos que las Mutuas contratantes determinen.
- Rendimiento de almacenamiento:
 - Cola media de acceso a disco por unidad lógica: Mostrará el máximo valor por hora de la cola de acceso a disco por unidad lógica/física del servidor.

- Iops: Número de operaciones en disco por segundo para cada uno de los discos físicos de las máquinas.
- Indicadores específicos de BBDD
 - Memoria total
 - Memoria Cache SQL
 - Bloqueos de Memory
 - Buffer Hit Ratio
 - Page Lookups/Min
 - Page Reads/Min
 - Page Writes/Min
 - Total Pages
 - Database Pages
 - Free Pages
 -
- Otras métricas de rendimiento propuestas por el proveedor

Las mutuas tendrán un usuario de acceso en modo solo lectura a los sistemas de monitorización en tiempo real antes descritos, para la auditoría y verificación del correcto funcionamiento de la plataforma, y un acceso a una base de datos con los indicadores descritos.

Durante la vida del contrato, se podrán ampliar los parámetros de monitorización si las Mutuas contratantes estiman oportuno en base a la experiencia obtenida, acordando estos con el proveedor según la complejidad y capacidades técnicas para obtener dicho parámetro.

Estos parámetros serán recopilados en un muestreo mínimo por hora.

Así mismo las Mutuas contratantes podrán solicitar los logs de eventos de los dispositivos físicos o lógicos pertenecientes a la plataforma, con un periodo de retención mínimo de 1 mes

3.6. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria será la responsable de la realización de todos los servicios y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

En la propuesta detallará los recursos destinados a la ejecución del proyecto, así como las funciones a desempeñar por cada miembro del equipo.

El equipo de proyecto propuesto acreditará el conocimiento y preparación necesaria para llevar a cabo las tareas descritas y asumir la continuidad del servicio Hosting de infraestructuras para el alojamiento de la aplicación Ekon Health. Las Mutuas contratantes podrán solicitar, en cualquier momento, el cambio del personal si considera que no cumple con los requisitos exigidos o las necesidades planteadas.

El adjudicatario deberá contar en su equipo de trabajo como mínimo con los siguientes perfiles profesionales:

3.6.1. INGENIERO DE COMUNICACIONES

Se encargará del correcto funcionamiento de las comunicaciones asociadas al proyecto, prestando especial interés en los siguientes aspectos:

- Rendimiento
- Seguridad
- Disponibilidad
- Resolución de incidencias
- Peticiones de las Mutuas contratantes

3.6.2. INGENIERO DE SISTEMAS

Se encargará del correcto funcionamiento de los servidores y sistemas asociados al proyecto, prestando especial interés en los siguientes aspectos:

- Visores de Sucesos
- Tareas programadas
- Backup y Restauración
- Seguridad (Inicios de sesión, permisos de carpetas NTFS,...)
- Monitorización
 - CPU
 - Memoria
 - Disco
 - Paginación
 - ...
- Propuestas de Mejora sobre estructuras existentes
- Alta Disponibilidad
- Aplicación de actualizaciones y parches.
- Resolución de incidencias
- Peticiones de las Mutuas contratantes

3.6.3. DBA SQL SERVER

Gestionará los siguientes aspectos relativos a las Bases de datos Microsoft SQL Server del presente Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Visores de Sucesos
- Tareas programadas
- Backup y Restauración de bases de datos ó tablas
- Monitorización de Discos (Rdto, Espacio,...)
- Bloqueos
- Índices
- Estadísticas
- Seguridad (Inicios de sesión, Permisos sobre BBDD,...)
- Análisis de Rendimiento (BD, Sentencias SQL,...)
- Propuestas de Mejora sobre estructuras existentes (Índices, optimización de consultas,...)
- Alta Disponibilidad
- Aplicación de actualizaciones y parches.
- Resolución de incidencias
- Peticiones de las Mutuas contratantes
- Testeo de los cambios a incluir en la programación de la aplicación

3.6.4. GESTOR DE PROYECTO Y JEFE DE SERVICIO

Durante la fase de implantación y puesta en marcha del servicio así como en la fase de cese, el proveedor asignará un gestor de proyectos que será interlocutor principal entre el proveedor y el equipo de trabajo que las mutuas designen al efecto. Su misión principal será velar por el cumplimiento en tiempo y forma de la implantación de los servicios ofertados.

Una vez realizada la implantación y puesta en marcha del servicio, se designará un **Jefe/a de Servicio** por parte del adjudicatario que junto con el responsable del servicio de las Mutuas contratantes realizará las acciones de dirección, coordinación y control del servicio.

Sus funciones serán las siguientes:

- Dirección, planificación y seguimiento de las acciones.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos realizados, así como el cumplimiento de plazos según los acuerdos de nivel de servicio.
- Coordinación de los servicios prestados entre los participantes del equipo del adjudicatario.

Ambos perfiles descritos en este apartado podrán desempeñarse por la misma persona, si reúne las capacidades necesarias para dichas tareas.

3.7. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Las Mutuas contratantes designarán los interlocutores que estime oportunos, como autorizados para llevar a cabo la gestión de incidencias.

El proveedor pondrá a disposición de las Mutuas contratantes una plataforma de gestión de incidencias web en la que se puedan realizar las siguientes operaciones por parte de las mutuas:

- Alta de incidencias: Se podrá dar de alta una incidencia y adjuntar a la misma documentos que ayuden a la comprensión de la misma. En el proceso de alta se podrá indicar el área afectada, la criticidad para el cliente, así como la persona de contacto responsable de la misma. El método de apertura de incidencias será:
 - - Teléfono: El proveedor pondrá a disposición de las Mutuas contratantes un número único de teléfono en el que poder registrar una incidencia en la plataforma antes descrita. La incidencia será registrada por el personal asignado a este servicio telefónico.
 - Web: El proveedor ofrecerá a las Mutuas contratantes un acceso a una herramienta web donde se pueda registrar una nueva incidencia y llevar a cabo el seguimiento de las existentes.
 - Mail: El proveedor pondrá a disposición de las Mutuas contratantes una única dirección de correo electrónico para la comunicación de incidencias. Debido a que las mutuas ya utilizan sus propios sistemas de help desk, la vía mail será la de uso preferente.
- Consulta/actualización de estados: Permitirá la consulta de incidencias de manera global para las incidencias de las 2 mutuas pudiendo filtrar el listado como mínimo por mutua/categoría/estado/criticidad/fecha. La consulta de estados incluirá un área de historial de la incidencia en la que se reflejen los estados y actuaciones por las que ha pasado. Así mismo permitirá a las mutuas introducir comentarios y respuestas en la plataforma para hacer más transparente su estado. Toda comunicación sobre una incidencia deberá reflejarse en tiempo real en el historial de la incidencia.
- Fusionar incidencias sin perder la traza de origen. Ante una incidencia registrada por más de un interlocutor o mutua, existirá la posibilidad de fusionar las incidencias en una solo, sin perder el origen múltiple de la misma.
- Cualquier modificación en la incidencia deberá ser remitida por correo electrónico al contacto indicado en la misma. En caso de incidencia múltiple deberá comunicarse a los contactos de cada una de las incidencias fusionadas
- Extracción de informes. La herramienta de gestión de incidencias deberá permitir la extracción de informes de las incidencias existentes, exportando valores como:
 - Fecha hora de apertura
 - Solicitante
 - Mutua
 - Asunto
 - Descripción

- Estado
- Tiempo de intervención
- Notas
- Resolución
- Acceso a la bbdd de incidencias en solo lectura, facilitando la estructura de la misma para poder llevar a cabo las consultas necesarias.
- El proveedor marcará las incidencias como resueltas y las mutuas procederán al cierre de las mismas una vez constante que la resolución propuesta es correcta. Este cierre será automático si pasadas 24 horas laborables desde la resolución no se ha producido el cierre

En todo momento el proveedor deberá utilizar (para la comunicación con las Mutuas) el identificador de ticket que cada una de estas le indiquen, de tal forma que las mutuas puedan mantener la traza en sus sistemas de help desk.

PLAN DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

El proveedor proporcionará en su oferta un plan de implantación y puesta en marcha detallado, considerando los parámetros de tiempos máximos recogidos en este apartado.

El proveedor, durante la fase de puesta en marcha o en el momento que sea imprescindible por necesidades del servicio, deberá facilitar el acceso con los niveles de permisos que sean necesarios a la empresa proveedora del producto Ekon Health, con el fin de que puedan llevar a cabo la instalación/mantenimiento/corrección de dicho producto en la infraestructura ofertada.

3.7.1. SITUACIÓN INICIAL

Las Mutuas contratantes facilitarán al proveedor una copia del backup de los datos, configuraciones, parametrizaciones, aplicativos, así como la documentación necesaria para que el proveedor ponga en marcha la aplicación Ekon en la infraestructura ofertada.

Una vez entregada la documentación al proveedor, este llevará a cabo la implantación de las infraestructuras y servicios requeridos en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

3.7.2. PLATAFORMA DE DESARROLLO

El adjudicatario deberá configurar una plataforma de Desarrollo con los elementos mínimos indicados. Para esta tarea contará con un máximo de 1 semanas naturales a partir de la entrega de los elementos enumerados en el punto anterior.

Una vez entregada la plataforma de Desarrollo las Mutuas contratantes realizarán las pruebas funcionales y de rendimiento que estime oportunas en la plataforma entregada.

3.7.3. PLATAFORMA DE TEST/CALIDAD

El adjudicatario deberá configurar una plataforma de Test con los elementos mínimos indicados. Para esta tarea contará con un máximo de 1 semanas naturales a partir de la plataforma de Desarrollo validada. Entre las tareas a desarrollar en esta fase se encuentran:

- Instalación de elementos básicos de Plataforma (antivirus, firewall...)
- Instalación y puesta en marcha de SQL Server
- Copiado y vinculación de las Bases de Datos entregadas
- Copia y arranque de Servidores de Aplicación e Integración. .
- Puesta en funcionamiento de Balanceadores
- Incorporación de cambios en configuración registrados si los hubiera, desde la entrega de la documentación e instrucciones de instalación

- Configuración de conectividad

Una vez entregada la plataforma de Test y Calidad las Mutuas contratantes realizarán las pruebas funcionales y de rendimiento que estime oportunas en la plataforma entregada. Estas pruebas se desarrollarán en un máximo de 2 semanas.

3.7.4. PLATAFORMA DE PRODUCCIÓN

3.7.4.1. Implantación

Una vez aprobada por las Mutuas contratantes la entrega de la plataforma de TEST se realizará una copia exacta del entorno, adecuando sus dimensiones a las descritas en este pliego. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** Para este despliegue el proveedor tendrá un máximo de 1 semana natural. Una vez esté disponible la plataforma de producción la Mutua contratante realizará las pruebas funcionales y de rendimiento que estime oportunas en la plataforma entregada.

3.7.4.2. Puesta en producción

Tras la aprobación de la plataforma se fijará, por parte de las Mutuas contratantes, una fecha común para la puesta en producción.

La activación de la plataforma, desde la parada de la actual plataforma de producción hasta la activación de la nueva plataforma no podrá ser superior a 48 Horas a realizar en horario de fin de semana. Todos los trabajos de puesta en marcha y activación de la nueva plataforma, correrán por cuenta del proveedor y se realizarán bajo la supervisión del equipo de trabajo que las Mutuas contratantes designen al efecto.

Las confirmaciones de acceso y funcionamiento del entorno de producción deberán ser confirmado 'explícitamente' por las Mutuas contratantes o quien ellas designen.

3.7.4.3. Servicios

En el momento de la puesta en producción descrita en el apartado anterior, el proveedor deberá certificar, estar en disposición de prestar todos los servicios incluidos en su oferta.

3.8. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El proveedor deberá detallar su modelo de gestión como mínimo en relación con los siguientes procesos:

- Resolución:
 - Gestión de Incidencias/Peticiones
 - Gestión de Problemas
- Control:
 - Gestión de la Configuración (CMDB)
 - Gestión de Cambios
- Relaciones:
 - Gestión de proveedores
- Provisión:
 - Gestión del Nivel del Servicio
 - Gestión del Catálogo de Servicios

- Gestión de Capacidad
- Gestión de la Continuidad y Disponibilidad del Servicio
- Entrega:
 - Gestión de la Entrega

3.9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

3.9.1. DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

Se define disponibilidad de la infraestructura como la capacidad que tiene la misma para permitir a un usuario acceder y usar a la aplicación Ekon Health, cuando éste lo requiere y con el rendimiento y funcionalidad (de la plataforma) esperado.

La disponibilidad de la infraestructura se medirá de forma global y no para cada uno de los elementos que la configuran:

- La infraestructura, en su totalidad, se considerará disponible cuando permita a un usuario acceder y usar a la aplicación Ekon cuando éste lo requiera y con el rendimiento y funcionalidad (de la plataforma) esperado
- La infraestructura, en su totalidad, se considerará no disponible cuando no permita a un usuario acceder y usar a la aplicación Ekon cuando éste lo requiera y con el rendimiento y funcionalidad (de la plataforma) esperado

Para la medida objetiva de rendimiento y funcionalidad esperado, se usarán las métricas que proponga el proveedor, siempre y cuando las mutuas estimen que dichas métricas efectivamente son válidas para estas medidas.

No se considerarán indisponibilidades de la infraestructura todas aquellas paradas planificadas y previamente notificadas y acordadas con las 2 mutuas. El adjudicatario deberá:

- Notificar la parada con un mínimo de 1 día de antelación.
- Informar del motivo de la parada
- Informar de la fecha y hora de inicio y de la fecha y hora de finalización de la parada
- Recibir la aceptación de las 2 mutuas

Se considerará indisponibilidad de la infraestructura todo el tiempo que transcurra desde la fecha y hora planificadas de finalización de la parada hasta la fecha y hora real de vuelta de la disponibilidad de la infraestructura.

Será objetivo del adjudicatario la resolución de las indisponibilidades de la infraestructura en el mínimo tiempo posible. El adjudicatario, junto con las 2 mutuas, colaborarán en el diagnóstico y la resolución de las indisponibilidades de la infraestructura a fin de minimizar el impacto y el tiempo de restablecimiento del servicio.

Se cifra como objetivo mensual de disponibilidad de la infraestructura el 99,5% de disponibilidad, en horario 24x7.

Se valorará positivamente un incremento en la disponibilidad de infraestructura propuesta por el proveedor

La fórmula a aplicar para el cálculo de la disponibilidad mensual de la infraestructura será la siguiente:

$$\% \text{ Disponibilidad mensual} = \left(\frac{(1440 * DM) - TI}{1440 * DM} \right) * 100$$

Donde:

- DM = número de días naturales del mes
- TI = tiempo de indisponibilidad (en minutos). Número de minutos en que la infraestructura no ha estado disponible

La disponibilidad mensual de la infraestructura de un mes determinado se calculará durante los primeros 15 días del mes siguiente.

El adjudicatario entregará a cada Mutua durante los 15 primeros días del mes, un informe que refleje el % de disponibilidad de la infraestructura correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las indisponibilidades acontecidas durante el mes anterior, incluyendo:

- Fecha y hora de inicio de indisponibilidad de la infraestructura
- Fecha y hora de finalización de indisponibilidad de la infraestructura
- Motivo detallado de la indisponibilidad
- Solución adoptada
- Indisponibilidad SI/NO

Adicionalmente, el informe deberá también relacionar las paradas planificadas, incluyendo:

- Fecha y hora de notificación de la parada
- Previsión de fecha y hora de inicio de la parada
- Previsión de fecha y hora de finalización de la parada
- Fecha y hora de inicio reales de la parada
- Fecha y hora de finalización reales de la parada
- Motivo detallado de la parada

3.9.2. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Se define incidencia de la infraestructura como la interrupción parcial no planificada de la capacidad que tiene la misma sobre el conjunto de los servicios requeridos y ofertados por el proveedor.

Ante una incidencia de la infraestructura se determinará su prioridad de resolución en base a los parámetros de impacto y urgencia de la misma, que se asignarán aplicando las siguientes tablas:

A. Impacto de la incidencia de la infraestructura. Se definen los siguientes tramos:

- a. Afecta a menos de 5 usuarios (entre las 2 mutuas)
- b. Afecta a menos de 15 usuarios (entre las 2 mutuas)
- c. Afecta a menos de 50 usuarios (entre las 2 mutuas)
- d. Afecta a 50 o más usuarios (entre las 2 mutuas)

B. Urgencia de la incidencia de la infraestructura. Se definen los siguientes tramos:

- a. Baja
- b. Media

- c. Alta
- d. Crítica

El impacto y la urgencia de cada incidencia de la infraestructura se acordarán entre el adjudicatario y la Mutua contratante.

En base a los parámetros acordados de impacto y a la urgencia de la incidencia de la infraestructura, se aplicará la siguiente matriz de prioridades:

Urgencias / Impactos	Afecta a menos de 5 usuarios	Afecta a menos de 15 usuarios	Afecta a menos de 50 usuarios	Afecta a 50 o mas usuarios
Baja	Baja	Media	Media	Alta
Media	Media	Alta	Alta	Alta
Alta	Alta	Alta	Crítica	Crítica
Crítica	Crítica	Crítica	Crítica	Crítica

Para cada una de las prioridades resultantes de esta matriz se establecen los siguientes tiempos máximos de resolución de las incidencias de la infraestructura, desde la fecha y hora de su comunicación por parte de la Mutua contratante:

- A. Prioridad baja: Tiempo de resolución no superior a 48 horas laborables
- B. Prioridad media: Tiempo de resolución no superior a 24 horas laborables
- C. Prioridad alta: Tiempo de resolución no superior a 12 horas laborables.
- D. Prioridad crítica: Tiempo de resolución no superior a 6 horas (24x7).

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 08:00h a 20:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre

Será objetivo del adjudicatario la resolución de incidencias de la infraestructura en el tiempo máximo definido a partir de su comunicación y según la prioridad asignada. El adjudicatario, junto con las 2 mutuas, colaborará en el diagnóstico y la resolución de la incidencia de la infraestructura a fin de minimizar el impacto y el tiempo de resolución.

Se fija como objetivo mensual de resolución de incidencias de la infraestructura, la resolución de un mínimo del 80% de las incidencias de la infraestructura dentro de los plazos de tiempo establecidos.

Se valorará positivamente un incremento en el porcentaje de incidencias resueltas dentro de los tiempos indicados. El porcentaje final indicado por el proveedor en su oferta, se tomará como base para el cálculo de penalizaciones descrito en los puntos posteriores.

El porcentaje de resolución mensual de incidencias de la infraestructura dentro de los plazos de tiempo establecidos de un mes determinado se calculará durante los primeros 15 días del mes siguiente, mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Resolución de Incidencias en plazo} = \frac{\text{Incidencias Resueltas en Plazo}}{\text{Nº Total de Incidencias aceptadas}} \times 100$$

El adjudicatario entregará a la Mutua contratante durante los 15 primeros días del mes, un informe que refleje el % de resolución de incidencias de la infraestructura dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias de infraestructura acontecidas el mes anterior, incluyendo:

- Fecha y hora de comunicación de la incidencia de la infraestructura
- Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
- Explicación detallada de la incidencia
- Impacto aplicado
- Urgencia aplicada
- Prioridad aplicada
- Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
- Fecha y hora real de resolución de la incidencia
- Solución adoptada

3.10. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

En el supuesto de no renovación o resolución del contrato suscrito con alguna o algunas de las Mutuas, el adjudicatario remitirá a la Mutua cuyo contrato se haya resuelto o extinguido una copia del backup de los servidores virtuales, datos, configuraciones, parametrizaciones, aplicativos, así como la documentación que la Mutua contratante estime necesaria para que pueda realizar una replicación con éxito del servicio en otro entorno estándar de mercado. La entrega de dicha información no podrá demorarse más de 5 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de la no renovación del servicio, siempre y cuando esté al día de pagos.

Todo el sistema entregado estará configurado para que, a pesar de no contar la Mutua contratante con titularidad ni propiedad sobre las licencias de los elementos a replicar, sea puesto en marcha sin problema alguno de ejecución durante, como mínimo, 60 días a contar desde la fecha en la que el proveedor haga entrega de los soportes necesarios.