



Anexo I- Pliego de prescripciones técnicas

Exp. CP00196/2024

Servicio mantenimiento y soporte técnico para la solución de software RPA en uso y de los procesos robotizados activados, así como el desarrollo de nuevos procesos robotizados para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151.

Índice

1.- Objeto del pliego

2.- Duración del contrato

3.- Características funcionales y técnicas

3.1.- Definiciones del contrato

3.2.- Requisitos técnicos

3.3.- Requisitos funcionales

3.4.- Seguridad y confidencialidad

Garantía de transferencia internacional de datos

3.5.- Trabajos de integración

4.- Gestión de la ejecución del contrato

Plazo de entrega y aceptación del servicio

Disponibilidad y rendimiento

Seguimiento del servicio

5.- Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

Disponibilidad del sistema

Tiempo de respuesta para incidencias

Tiempo de respuesta para incidencias

6.- Devolución del servicio

7.- Mantenimiento y servicio técnico

Atención técnica al usuario

Mantenimiento técnico

Mantenimiento evolutivo

Mantenimiento adaptativo

Mantenimiento correctivo

Condiciones de las actualizaciones del servicio

8.- Incidencias

9.- Herramienta de ticketing

1.- Objeto del pliego.

El objeto es, establecer las prescripciones técnicas que han de regir la licitación pública, sujeta a regulación armonizada, del servicio de mantenimiento y soporte técnico para la solución de software RPA en uso y de los procesos robotizados activados, así como el desarrollo de nuevos procesos robotizados para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, nº 151.

El servicio consistirá en un único lote, constituyendo una unidad funcional susceptible de adjudicación y contratación independiente, de acuerdo con lo establecido en el art. 99 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre (LCSP).

1.1 Alcance del contrato

Con el objetivo de mantener los procesos desarrollados y una flota de 13 Robots con posibilidad de variar este número durante la vigencia del contrato, se plantea emprender próximamente un proceso de licitación pública mediante procedimiento abierto, resultado del cual se formalizará un nuevo contrato de prestación de servicios.

Actualmente Asepeyo dispone del servicio de RPA compuesto por una flota de 13 robots que realizan una serie de procesos que han descargado de volumen de trabajo a los centros asistenciales.

En estos momentos se dispone de siete procesos robotizados en funcionamiento.

Con la finalidad de continuar desarrollando nuevos procesos, asegurar el correcto funcionamiento de los que están en producción, resolver posibles incidencias o dudas y desarrollar aquellos evolutivos que sean requeridos por Asepeyo, se hace necesario tramitar la renovación del contrato de servicios de mantenimiento y soporte.

Uno de los principales objetivos que se pretende obtener con la renovación de este servicio es la descarga de tareas repetitivas y con un bajo valor añadido a los centros asistenciales. Esto permitirá la dedicación a otras gestiones que mejoren la calidad del servicio propio a prestar por Asepeyo, agilizar los trámites repetitivos o minimizar los posibles errores en los trámites diarios, entre otros.

De esta forma, el servicio mínimo esperado con esta licitación pública, es:

- Operación y Mantenimiento del software RPA utilizado en los procesos robotizados actualmente por Asepeyo.

- Correcciones, mejoras o actualizaciones en los procesos desarrollados y en uso en la actualidad.
- Generación de reports y estadísticas del funcionamiento para verificar la operatividad de los procesos desarrollados.
- Realización de nuevos desarrollos basados en la siguiente escala de dificultad
 - desarrollo simple: 245 horas.
 - desarrollo medio: 410 horas.
 - desarrollo complejo: 570 horas.
- En caso de existir requerimientos para desarrollos básicos de complejidad considerablemente inferior a los simples, debe existir la posibilidad de agrupar varios de ellos hasta alcanzar el coste en horas de uno simple.

2.- Duración del contrato.

La duración del contrato será de un año (1) año, a contar desde la fecha indicada en el contrato, pudiendo ser prorrogado por dos (2) anualidades más.

3.- Características funcionales y técnicas

3.1 Definiciones del contrato

Se entiende por **HILO** la capacidad máxima de ejecución en 24 horas de uno o más procesos automatizados en modo secuencial.

La definición de **ROBOT** en esta licitación se refiere a la capacidad máxima de ejecución en 24 horas de uno o más procesos automatizados. Esta definición coincide con las metodologías de los principales productos de mercado para un robot desatendido, que es aquel que es orquestado desde un Orquestador/Planificador y es capaz de ejecutar de forma autónoma distintos procesos durante las 24 horas del día.

El servicio incluirá todas aquellas licencias requeridas para los procesos y habilitar los robots necesarios para el entorno funcional de Asepeyo, contemplando los entornos de Desarrollo, Preproducción y Producción. Se admitirá que alguno o varios de los hilos o robots se implementen con otras tecnologías diferentes a UiPath, producto de mercado actualmente en uso, siempre que sean totalmente compatibles con el resto de la arquitectura y que se mantengan todas las funcionalidades de la plataforma de forma transparente al usuario.

Se entiende por **DESARROLLO DE PROCESOS AUTOMATIZADOS** el análisis, diseño, programación y puesta en producción de los procesos de negocio que ASEPEYO indicará para automatizar. Un proceso automatizado, podrá ejecutarse en uno o más hilos en función de su complejidad y duración. La entrega de los procesos automatizados, conlleva obligatoriamente seis meses de **garantía** por parte del adjudicatario, el cual deberá solucionar, sin coste adicional para ASEPEYO, todas las incidencias que aparezcan siempre y cuando sean imputables al desarrollo que han realizado.

Dentro del periodo de **garantía** indicado, cabe la posibilidad que ASEPEYO solicite una actualización del desarrollo puesto en producción debido a las evoluciones de los procesos. En estos casos, ASEPEYO cursará petición al adjudicatario para que éste elabore el presupuesto relacionado. Una vez ASEPEYO reciba la oferta en cuestión, procederá a valorarla para su aceptación o denegación. Para esta posibilidad, se estipula el concepto de **servicios profesionales** (precio/hora) dentro de la tabla de los servicios incluidos en el servicio (ver Anexo XII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares). No se indica un coste anual aproximado, debido a que esta casuística no implica un compromiso de gasto, salvo para aquellos casos que sean solicitados durante la ejecución del contrato.

Se entiende por **MANTENIMIENTO DE PROCESOS AUTOMATIZADOS** las correcciones imputables al adjudicatario por averías o incidencias en los desarrollos realizados posteriores a la garantía. Además, también incluirá las modificaciones, actualizaciones o cambios solicitados por ASEPEYO como consecuencia de los posibles ajustes o evoluciones de los procesos internos. El servicio de este mantenimiento se iniciará a partir de la finalización del periodo de garantía estipulado. Esta información queda ampliada en el apartado "Mantenimiento y servicio técnico" de este mismo Pliego.

3.2 Requisitos técnicos

- La tecnología actual en uso y que el adjudicatario deberá seguir ofreciendo su usabilidad en modelo SaaS (Software as a Service) deberá basarse principalmente en UiPath, aunque se admitirá que alguno o varios de los hilos o robots se implementen con otras tecnologías diferentes a UiPath.
- La arquitectura de robotización para la ejecución del servicio será responsabilidad del adjudicatario. De este modo, el alcance de las actividades a desarrollar sobre esta arquitectura incluye la completa administración y gestión de la infraestructura implicada en el servicio.
- Tanto la plataforma de automatización de procesos, como los procesos y líneas de hilos se alojarán en una nube privada y serán operadas por el adjudicatario (modo SaaS). Aún así, para este servicio de alojamiento de

software, ASEPEYO permitirá la posibilidad de subcontratarlo a un tercero sin que repercuta en gastos extras para ASEPEYO.

- En el servicio se deberá incluir licencia de orquestador, herramienta clave para la optimización de los robots ya que permite:
 - Programar ejecuciones. El orquestador es capaz de realizar ejecuciones programadas y así disponer del máximo tiempo del robot ocupado.
 - Gestión de colas. El orquestador permite generar colas de procesos que él mismo gestiona en función de los niveles de prioridad.
 - Además, en caso de disponer de más de un robot desatendido, el orquestador se encargará de distribuir la carga de trabajo de los robots más ocupados a los que no lo están de manera automática.
- El sistema debe permitir asignar dinámicamente procesos a hilos de ejecución en función de las cargas de trabajo en cola, y las prioridades de las mismas.
- En caso de que algún robot tenga problemas de rendimiento achacables a la capacidad de la máquina, ésta deberá ser incrementada.
- Cada licencia de robot incluirá el licenciamiento de los productos de software standard de mercado necesarios para su funcionamiento
- Los procesos deberán ser capaces de interactuar con aplicaciones y sistemas implementados en Asepeyo y, al menos, en las tecnologías indicadas a continuación:

Producto: Lenguaje o base de datos
IBM EGL Java
IBM Visualage PacBase for COBOL
IBM Lotus Domino (Notes)
FoxPro
Visual Foxpro
IBM Cobol / VSE
Java J2EE / java script
MS Visual Basic [.NET]
MS Visual C/ C++
IBM Assembler 370
Natural, SAG Predict
Wordpress
Liferay Portal
Mobilefirst (IBM Bluemix)
Websphere portal
DB2 express/UDB
IBM DL/I
ADABAS
SQL
MySQL
Elasticsearch
VSAM
CA Easytrieve y Easytrieve Plus
CA Panvalet
Pentaho Kettle
Meta4 PeopleNet
IBM Tivoli Maximo framework
BIRT
QlikView
Crystal Reports

- Los procesos desarrollados deberán ser totalmente compatibles con los requerimientos técnicos de la plataforma de trabajo desplegada en ASEPEYO:
 - Citrix: Xenserver
 - XenApp / XenDesktop / Workspace.

- Las máquinas sobre las que se ejecuten los procesos (sean físicas o virtuales) deben tener como mínimo las siguientes características:
 - Servidor de Orchestrator: 16GB de RAM, 2 núcleos y 60GB de disco duro.
 - Máquina virtual para la instalación de cada robot desatendido: 8GB de RAM, 2 núcleos y 100GB de disco duro.

- El acceso de los procesos RPA a las distintas aplicaciones y sistemas de ASEPEYO se realizará a través de una VPN segura. Dependiendo de la arquitectura de las aplicaciones afectadas, estos procesos podrán conectarse directamente (vía URL-desarrollo por objetos) a la aplicación o a través del Citrix (mediante Citrix workspace y navegador web publicado).

- El adjudicatario asumirá los costes implicados en la configuración, adecuación o cualquier otra necesidad técnica que el propio adjudicatario requiera, para la correcta instalación y/o comunicación con los sistemas/redes de ASEPEYO. Como por ejemplo, la conectividad entre VPN adjudicatario y la de ASEPEYO.
- El adjudicatario deberá proporcionar sistemas de prueba continua que permitan testear de manera permanente el correcto funcionamiento de los robots. La oferta debe detallar cómo se ejecutará la prueba continua, incluyendo una propuesta de protocolo de contingencia y escalado en caso de detectar anomalías.
- El adjudicatario deberá configurar, al menos, tres entornos con los siguientes usos:
 - **Desarrollo**, que será el usado por el adjudicatario como entorno de trabajo para realizar los correctivos y evolutivos solicitados por ASEPEYO.
 - **Pre-producción**, idéntico al de producción para realizar las pruebas integradas de los cambios, previos a la subida a producción. Este entorno deberá estar conectado con los diferentes entornos de desarrollo / test de los sistemas de ASEPEYO afectados por la automatización. Las pruebas no afectarán el correcto desarrollo de los procesos en producción y se podrán ejecutar en paralelo.
 - **Producción**, donde se ejecuten los procesos automatizados, que deberá estar conectado con los diferentes sistemas y aplicaciones de producción afectados (ver tabla anterior “Producto: Lenguaje o base de datos”) por la automatización de ASEPEYO.

3.3 Requisitos funcionales

La herramienta actualmente en uso, incluye una serie de funcionalidades mínimas que el adjudicatario se responsabilizará de que continúen activas. Estas funcionalidades mínimas, son:

- Ser escalable a nuevos procesos y no verse afectados sus tiempos de respuesta y rendimiento.
- Tener capacidad de recuperación ante fallos o defectos (servicio de mantenimiento y soporte) que se puedan dar, manteniendo el grado de eficiencia y operatividad, confirmando la utilización de servidores de backup (sistema espejo).

- Garantizará la confidencialidad y seguridad de los datos almacenados (ver apartado “Seguridad y confidencialidad” de este mismo pliego).
- Se debe asegurar la trazabilidad de la información y los accesos de los diferentes procesos desarrollados y/o puestos en marcha.
- Incluir la infraestructura, la operación de ésta y las licencias que se necesiten para poder cubrir el alcance del proyecto a lo largo de toda la vigencia del contrato sin coste adicional para ASEPEYO.
- Deberá permitir (sobre la misma tecnología de base desplegada en la presente oferta) una futura migración a un modelo on-premise.
- El adjudicatario deberá disponer de una herramienta de seguimiento y monitorización tanto a nivel técnico (Orchestrator) como de negocio (tipo kibana o similar). En la oferta técnica se deberán entregar evidencias que demuestren que el sistema de monitorización dispone de estas características. Esta herramienta debe ser accesible por los usuarios que designe Asepeyo, responsables del seguimiento de los procesos y en ella se debe poder ver:
 - en tiempo real: estado general de cada proceso en tiempo real.
 - en tiempo real: situación detallada de cada registro de cada proceso.
 - Cuantificar los casos que se encuentran pendientes, en curso y finalizados.
 - Monitorizar cuántos robots están dedicados a cada uno de los procesos.
 - Estadísticas de los procesos.
 - Cuadro de mandos por procesos.
 - Sistema de reporting.
 - Filtros para consultar procesos por diversos parámetros.
 - Evidencias de resultados de los procesos: capturas de pantalla y mensajes de resultados.
- Además de las funcionalidades descritas, el adjudicatario entregará un informe mensual donde se detallarán los procesos ejecutados, el número de robots utilizado en cada proceso, el volumen de registros tratados en cada proceso, el tiempo de proceso medio por

registro y estadísticas sobre el número de registros procesados correctamente o con errores.

- Respecto el servicio a prestar por el adjudicatario en referencia a los procesos a robotizar, serán como mínimo:
 - Tareas de desarrollo y pruebas.
 - Tareas de implantación y puesta en marcha.
 - Tareas de programación y operación.
 - Mantenimiento, resolución de incidencias y gestión documental.
 - Durante el desarrollo de cada proceso, se deberá entregar la documentación generada a lo largo de cada fase, la cual deberá ser valorada y aprobada por ASEPEYO antes de avanzar a la siguiente fase. Así, se entregará, como mínimo, el código fuente y los documentos: **análisis funcional previo, diagrama de la arquitectura del sistema, diseño del proceso, planes de prueba y los manuales de usuario**. La documentación será propiedad de ASEPEYO sin que el adjudicatario pueda utilizarla para un tercero sin previo consentimiento. Si no fuese así, ASEPEYO se reserva el derecho de realizar las acciones legales que considere (ver apartado Seguridad y confidencialidad de este mismo pliego).
 - En el manual de usuario administrador, se incluirá un capítulo específico de personalización y configuración del programa.
- La plataforma suministrada debe posibilitar la colaboración de tareas entre personas y robots de forma coordinada e integrada en la propia plataforma, de forma que se permita la interacción de las personas en el flujo de tareas robotizadas en los procesos que lo requieran y ampliar así el abanico de posibilidades de procesos a robotizar. Deben existir herramientas que permitan a usuarios humanos tomar decisiones sobre flujos de trabajo bloqueados o parados. Se estima inicialmente en 5 personas que participarán en dichas tareas y que necesitarán las licencias oportunas para ello si fuesen necesarias.
- Todas las evidencias documentales serán firmadas con un certificado digital emitido por un Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza Cualificado de acuerdo con el Reglamento (UE) N° 910/2014 e incluido en la relación de prestadores reconocidos (<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>).

- Del mismo modo estas evidencias irán selladas en el tiempo (timestamp) cumpliendo con los requisitos de la norma RFC 3161 Internet X.509 Public Key Infraestructura Time-Stamp Protocol (TSP).

3.4 Seguridad y confidencialidad

Los componentes del servicio deberán permitir la realización de copias de seguridad y su recuperación acorde con los procedimientos y sistemática establecida por ASEPEYO. La responsabilidad en la realización y/o mantenimiento de dichas copias de seguridad, recaerá en el adjudicatario. Y se podrá establecer un repositorio común en el que se compartan los desarrollos realizados por parte del adjudicatario a petición de Asepeyo.

El sistema de identificación de usuarios, asignación de roles y control de los usuarios administradores, deberá de garantizar la seguridad lógica de la información, eliminando cualquier posibilidad de accesos incontrolados y no autorizados, por personal no autorizado por ASEPEYO. Así como el cumplimiento a la normativa GDPR.

El servicio incluirá la gestión del módulo de auditoría que permita la trazabilidad de las acciones del usuario, en especial aquellas que impliquen mayor riesgo para la integridad de la base de datos.

Durante el proyecto de personalización del servicio, el equipo de implantación e integración de la empresa adjudicataria, deberá tomar todas las precauciones y medidas necesarias para que el servicio resultante sea robusto, minimizando el riesgo de pérdida de integridad.

Todos los miembros de los equipos de implantación, integración y soporte de la empresa adjudicataria están obligados a guardar secreto profesional y estricta confidencialidad sobre toda la información a la que tengan acceso durante el desarrollo del proyecto de personalización y su posterior mantenimiento, por tiempo indefinido desde la finalización del contrato.

Todo desarrollo realizado, código fuente del desarrollo así como la documentación generada para cada uno de los procesos robotizados, será propiedad de ASEPEYO. Se incluyen pruebas, borradores, estudios previos y cualquier otro documento que tenga relación con el objeto de la licitación. El adjudicatario no podrá utilizar dicha documentación, arquitectura o diseño (entre otros) para proyectos que no sean el incluido en esta licitación. En caso de incumplimiento de este apartado por parte del adjudicatario, ASEPEYO se reserva el derecho de aplicar las acciones legales que considere.

El licitador deberá disponer de una política o metodología formal y documentada en materia de desarrollo seguro de software. Dicha documentación será, total o parcialmente, puesta a disposición de Asepeyo, si ésta la solicita (únicamente a efectos de revisión y verificación).

La metodología de desarrollo seguro describirá como mínimo qué controles, criterios, entre otros, se contemplan en los siguientes ámbitos: validación de datos de entrada/salida, formato de datos, asignación de memoria, gestión de errores y

excepciones, mecanismos de trazabilidad y documentación del código. Además, deberá incluir, como fases intrínsecas al ciclo de vida de desarrollo y previas a la puesta en producción, las verificaciones que procedan, tales como:

- análisis de vulnerabilidades
- test de intrusión
- test de integración con otros componentes/sistemas
- test de capacidad/rendimiento
- auditoría de código fuente

3.4.1 Garantía de transferencia internacional de datos

- Si la propuesta ofertada propone localizar los datos en países que no pertenecen al Espacio Económico Europeo, habría una transferencia internacional de datos, en cuyo caso, y dependiendo del país en que se propongan localizar, deberán proporcionarse garantías jurídicas adicionales adecuadas.
- En este sentido, se considera una garantía adecuada que el país de destino ofrezca un nivel de protección equivalente al legislado por el Espacio Económico Europeo y así se haya aceptado por la Agencia Española de Protección de Datos o la Comisión Europea. En ese caso será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero realizada a la Agencia Española de Protección de Datos para su inscripción en el Registro General de Protección de Datos.
- También serán consideradas garantías adecuadas, las proporcionadas por las empresas ubicadas en los Estados Unidos que hayan suscrito los principios de "Puerto Seguro". En este caso, al igual que en el caso anterior será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero a la Agencia Española de Protección de Datos. En caso contrario, la transferencia internacional de datos necesitará autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, que podrá otorgarse en caso de que el exportador de datos aporte garantías adecuadas.

3.5 Trabajos de integración

- Facilitar el soporte necesario a nivel técnico y documental para la correcta integración del servicio.
- Los componentes de conexión y diálogo con el servicio estarán basados en tecnologías y protocolos estándares como Web Services, API, entre otros.

- Solución compatible con la mayoría de navegadores (como mínimo Explorer, Chrome, Firefox y Safari) a la última versión disponible del mercado, así como compatibilidad con sistemas android e iOS.

4.- Gestión de la ejecución del contrato

4.1 Plazo de entrega y aceptación del servicio

El servicio, por parte del adjudicatario, será operativo desde el día siguiente a la fecha de de efecto indicada en el contrato relacionado.

La conformidad a la puesta en producción definitiva del servicio, deberá quedar confirmada y validada por el Responsable del Proyecto de Asepeyo.

4.2 Disponibilidad y rendimiento

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, el servicio propuesto permitirá la operativa de negocio en condiciones de 24x7. El servicio deberá estar disponible durante, como mínimo, un 99,5% al mes. Se entenderá que el servicio no está disponible, cuando por motivos directamente imputables al adjudicatario, el servicio no permite llevar a cabo alguno de los procesos configurados, ya sea de forma continuada o de forma interrumpida durante un mismo mes.

Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y ASEPEYO elegirá la franja horaria más adecuada en función de las necesidades del servicio. El adjudicatario nunca actuará sobre la instalación en producción de forma directa. Además, la puesta en producción de cualquier actualización o modificación de la herramienta o de los procesos robotizados, no deberá afectar al funcionamiento diario del software así como a su disponibilidad. En este sentido, deberá confirmarse la utilización de servidores de backup (sistema espejo).

Mensualmente el adjudicatario emitirá un informe de cumplimiento de servicio, donde se reflejarán:

- ✓ las incidencias ocurridas, indicando el tiempo de resolución, el estado o situación de cada una de ellas, así como destacar la más relevantes,
- ✓ posible/s afectación/es sobre el servicio,
- ✓ mejoras del producto,

La entrega de este informe será como máximo a los 10 días (laborales) posteriores a la finalización del mes en estudio. En caso de incumplimiento, serán de aplicación las penalizaciones que se hayan acordado.

4.3 Seguimiento del servicio

El licitador adjuntará en su propuesta, la definición y estructura del modelo de gobierno para este contrato. En dicha oferta, se incluirán, como mínimo, dos Comités: estratégico y operativo. Sus tareas mínimas serán:

- Comité Estratégico:
 - Toma de decisiones estratégicas a medio-largo plazo.
 - Valoración y confirmación de nuevos proyectos de desarrollo.
 - Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo relacionado.
 - Seguimiento global de expectativas y feedback de ASEPEYO al adjudicatario con el servicio prestado.
 - Seguimiento de los ANS obtenidos.
 - Decisión respecto riesgos escalados desde el Comité Operativo.
- Comité Operativo:
 - Supervisión al desarrollo nuevos procesos y las pruebas de aceptación.
 - Elaboración del documento de evaluación de nuevos procesos a robotizar, dirigido al Comité Estratégico. En otros conceptos, en dicho documento se especificará el nivel de complejidad, así como las características del proceso a robotizar.
 - Seguimiento de los procesos implantados.
 - Gestión de incidencias.
 - Gestión de riesgos.
 - Traslado de propuestas de mejoras hacia el Comité Estratégico.

Además, los licitadores deberán confirmar, la asunción de al menos las siguientes características de dichos comités:

- Redactar las actas de cada reunión
- Actualizar la documentación del repositorio facilitado por ASEPEYO. En dicho repositorio, estarán todos los documentos relacionados con el contrato adjudicado.
- Disponibilidad del licitador para realizar los comités vía on-line. La herramienta utilizada será acordada entre ambas partes.

- Definir los integrantes mínimos que deberán tener cada Comité.
- Establecer la periodicidad para las reuniones a celebrar, donde al menos, el Comité Estratégico deberá ser trimestral y el Operativo mensual. Aún así, cabe la posibilidad que puedan convocarse reuniones extraordinarias fuera de los plazos establecidos.

Asepeyo se reserva el derecho, si así lo estimara conveniente, de exigir cambios en la frecuencia de celebración de las reuniones de seguimiento, el contenido y actividades de las mismas, así como solicitar reuniones extraordinarias de seguimiento.

5.- Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

La calidad del servicio hace necesaria la definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) en cuanto a tiempos de respuesta y resolución de incidencias que puedan surgir sobre los servicios prestados (incidencias de seguridad, dudas o solicitudes de información, caídas del servicio, entre otros). La respuesta a las incidencias que tenga ASEPEYO sobre el servicio deberá realizarse ajustándose a los Indicadores de Nivel de Servicio (INS) y Valores Objetivo (VO). Se define el Nivel de Cumplimiento en un periodo como:

Nivel de Cumplimiento = N° incidencias que *cumple VO* $\times 100 / N^{\circ}$ Total de incidencias

Adicionalmente el adjudicatario podrá incorporar sus propios Indicadores de Nivel de Servicio junto con sus Valores Objetivo y Niveles de Cumplimiento a los que se compromete. El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el Acuerdo de Nivel de Servicio, se responsabilizará de alcanzar los Niveles de Cumplimiento establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

5.1 Disponibilidad del sistema

El adjudicatario debe ofrecer un mínimo nivel aceptable de continuidad en el servicio, dentro de un alcance determinado, y acorde con la naturaleza del mismo. Se determina que el servicio debe tener una disponibilidad mínima del 99,5%. El cálculo de la disponibilidad se realizará en base a la siguiente fórmula:

Disponibilidad = $100 \times (T - T_c) / T$

Siendo T, el tiempo total mensual y T_c, el tiempo de pérdida de disponibilidad, entendido como tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por parte del cliente hasta la restitución de la conectividad del servicio afectado.

5.2 Tiempo de respuesta para incidencias

En base a la definición de “Tiempo de respuesta” facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo la severidad de la incidencia o petición realizada. El tiempo máximo de respuesta admitido será:

Tiempo máximo de respuesta	Nivel de cumplimiento
Tipo 1	99 %
Tipo 2	95 %
Tipo 3	90 %
Tipo 4	90 %

5.3 Tiempo de resolución para incidencias

En base a la definición de “Tiempo de resolución” facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo la severidad de la incidencia o petición realizada. El tiempo máximo de resolución admitido será:

Tiempo máximo de resolución	Nivel de cumplimiento
Tipo 1	95 %
Tipo 2	95 %
Tipo 3	90 %
Tipo 4	90 %

6.- Devolución del servicio

El licitador incluirá en su propuesta un Plan de Devolución del servicio detallado que describa las obligaciones y tareas que deberán desarrollarse por cada una de las partes ante una resolución del contrato y que permita asegurar a Asepeyo que dispondrá de una continuidad del servicio.

La propuesta de plan por parte de los licitadores, incluirá los términos y condiciones en los que se realizará esta reversión, donde como mínimo se contemplará:

El adjudicatario actualizará dicho plan anualmente, en base a las modificaciones, actualizaciones o cambios producidos. La entrega de dicho Plan revisado, deberá ser presentado durante el último mes previo a la finalización del año en curso y confirmado por parte de la persona/s asignada/s por Asepeyo.

- El adjudicatario deberá poner a disposición de Asepeyo, o a terceras partes nombradas por ésta, mecanismos que permitan la exportación/descarga masiva de la

totalidad de desarrollos, robots, documentos, componentes, los datos y los ficheros asociados, así como la totalidad del servicio relacionado, cuyo coste estará incluido en la oferta.

- Compromiso del adjudicatario a facilitar toda la ayuda necesaria durante este proceso de devolución a Asepeyo, o a terceras partes nombradas por ésta, para garantizar un correcto traspaso de servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento de la terminación del contrato en las mismas condiciones que se hubiesen pactado con los proveedores.
- Asepeyo no asumirá una dedicación significativa de recursos propios o del nuevo adjudicatario en las actividades de devolución.
- Este proceso debe iniciarse con una comunicación formal por parte de Asepeyo, como mínimo, durante el último trimestre de la vigencia del contrato (o la prórroga relacionada), de su voluntad de ejecutar el plan de devolución.
- Será Asepeyo, o quien Asepeyo designe, el responsable de coordinar la devolución del contrato íntegro, gestionando esta actividad, extremo a extremo, con los prestadores entrante y saliente del servicio.
- La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte de Asepeyo del acta de aceptación de la devolución del servicio, condición necesaria para el pago de la última factura.

Cabe indicar que el contrato podrá darse por resuelto por el cumplimiento de su fecha de finalización, por un incumplimiento severo o por acuerdo entre ambas partes. En cualquiera de los casos, previamente deberá ejecutarse la transferencia de los servicios.

Asepeyo se reserva el derecho de poder reducir el plazo de ejecución de la devolución del servicio según considere necesario de común acuerdo con el adjudicatario.

7.- Mantenimiento y servicio técnico

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización.

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo, como la asistencia técnica a los usuarios, el aspecto evolutivo y adaptativo.

Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del servicio se utilizará, como mínimo, la asistencia telefónica o correo electrónico.

7.1 Atención técnica al usuario

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario (de Asepeyo o el que éste designe) vía telefónica y/o vía e-mail como mínimo, en la que se resolverán las dudas y/o incidencias

que estos pudieran tener acerca del funcionamiento del servicio. La atención al usuario (funcionamiento del servicio) deberá ser de 8 a 20h en días laborables.

7.2 Mantenimiento técnico

La empresa adjudicataria incluirá dentro del servicio de mantenimiento las actualizaciones en relación a las mejoras o nuevas versiones del servicio relacionado, así como por los cambios de las normativas vigentes en cada momento. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá, en la medida de lo posible, afectar al funcionamiento normal del servicio, por lo que antes de su despliegue la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

El adjudicatario deberá mantener su software actualizado, a menos que Asepeyo indique lo contrario, para garantizar las últimas medidas de seguridad, entendiéndose sistema operativo, navegador, versión de Citrix...

7.2.1 Mantenimiento evolutivo

Este mantenimiento busca la optimización del funcionamiento del servicio. De esta forma, en base al modelo de gobierno del contrato, las propuestas de las acciones evolutivas serán solicitadas por parte de Asepeyo.

Para los desarrollos evolutivos que puedan surgir y con la finalidad de poder concretar las horas que se puedan necesitar para estos nuevos desarrollos, ASEPPEYO proporcionará las especificaciones relacionadas y el adjudicatario realizará un estudio previo, así como un análisis de impacto en la solución conjuntamente con la estimación de horas y plazo necesario para completar la petición. Este análisis deberá presentarse en el plazo máximo de 1 mes, indicándose el número de horas necesarias y coste del desarrollo solicitado. Presentada la estimación o presupuesto, ASEPPEYO podrá aceptarla o no. En caso que se apruebe, el adjudicatario procederá a su desarrollo.

Para nuevos desarrollos que conlleve una carga de trabajo inferior a 20 horas, el tiempo de implantación deberá ser inferior a 10 días.

7.2.2 Mantenimiento adaptativo

Comprende las acciones encaminadas a la optimización del funcionamiento del servicio, así como al mantenimiento del nivel de actualización de la solución tecnológica.

En el momento que aparezca un cambio normativo por parte de los Estamentos Oficiales (Ministerio, Seguridad Social, entre otros), el adjudicatario se compromete a presentar a Asepeyo la propuesta de actualización correspondiente. En dicha propuesta, se indicarán los cambios que serán realizados y el tiempo estimado para su implantación, que siempre estará condicionado a la fecha de efecto estipulada en la normativa correspondiente.

Estas propuestas, antes de ser implantadas, deberán ser coordinadas y consensuadas con Asepeyo.

Este tipo de acciones no implicarán ningún tipo de coste relacionado.

7.2.3 Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellas incidencias, averías o anomalías que afecten al funcionamiento habitual del servicio y que sean derivadas por motivos ajenos a Asepeyo. Este mal funcionamiento será de todo el servicio, ya sea por causa del diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, así como los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hayan sido implementados por el adjudicatario.

Dicho servicio incluirá como mínimo:

- Cualquier actuación que resulte necesaria para mantener operativo el servicio.
- Mano de obra y servicios correspondientes a la atención de la avería.
- El mantenimiento correctivo incluirá el despliegue de la/s nueva/s versión/es del servicio, su/s prueba/s exhaustiva/s y su/s puesta/s en marcha acorde con los procedimientos de Asepeyo y siguiendo las directrices del siguiente apartado:

7.2.3.1 Condiciones de las actualizaciones del servicio

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones del servicio, deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- a. Previa a la aplicación de la actualización del servicio, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- b. Antes de ejecutar la actualización del servicio, será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo.
- c. Si se produjera una degradación del rendimiento del servicio como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

8.- Incidencias

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio de la misma se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en el uso del servicio. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias serán clasificadas en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones y definiciones:

- **Incidencia:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de la plataforma y desarrollos y que causa o puede causar una interrupción o una reducción de las funcionalidades de la misma. Se encuentran igualmente comprendidos en esta definición aquellos comportamientos de la plataforma que, aún formando parte de la operativa normal del programa, ocasionen comportamientos del mismo no compatibles con el funcionamiento operativo requerido y que requieran al menos una intervención de mantenimiento de entre las definidas anteriormente. Son críticas aquellas que afectan a la operativa de la plataforma de manera que impiden la continuación del trabajo normal con la misma.
- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1:** Fallo en el funcionamiento de la plataforma o en alguno de sus hilos, impidiendo la ejecución de los procesos robotizados sin que el aplicativo permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2:** Fallo en alguno de los procesos robotizados, impidiendo la ejecución total de su funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 3:** Fallo en alguno de los procesos robotizados, aunque permite la ejecución parcial de su funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 4:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración de la solución.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1 – Muy Grave	1 hora	4 horas
Tipo 2 – Grave	2 hora	8 horas

Tipo 3 - Leve	8 horas	16 horas
Tipo 4 - Consulta	16 horas	32 horas

Además, cabe la posibilidad que Asepeyo contacte con el proveedor externo de servicios TIC para informarle de la avería o incidencia relacionada, y sea el proveedor externo de servicios TIC quien contacte con el servicio de soporte para solucionar o dar respuesta que corresponda.

9.- Herramienta de ticketing

Actualmente ASEPEYO cuenta con su propia herramienta de ticketing a la cual el proveedor deberá conectarse. Se le suministrará accesos para que hagan uso de ella. En caso que el adjudicatario cuente con su propia herramienta y quiera hacer uso de la misma, deberá hacer una integración con la herramienta de ASEPEYO mediante API REST y asumir los costes asociados.