

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS  
DENOMINADO: “MANTENIMIENTO, ATENCION Y SOPORTE DEL PRODUCTO GESCOT PARA  
CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERIA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE  
MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO**

**CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN**

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia) según *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015)*, tiene asignada, entre otras funciones la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:

1. *La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.*
2. *El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.*
3. *La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.*

Asimismo, la **Ley 7/2005, en su Disposición Adicional Primera, modificada por la Ley 7/2007, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas**, establece que *la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid desarrollará en todo caso sobre los sistemas de informática médica, gestión sanitaria y a aquellas relativas a las relaciones del sistema sanitario con los ciudadanos, profesionales sanitarios, oficinas de farmacia, sanidad privada y cualesquiera otras personas físicas o jurídicas distintas de la Administración de la Comunidad de Madrid, sus organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos, las siguientes competencias:*

- a) *Las que le corresponden de ordinario para la implementación de los productos y servicios declarados por el órgano competente como de uso uniforme y exclusivo en toda la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, puestos, puestos de trabajo ofimáticos y las acciones de todo tipo necesarias para el funcionamiento ordinario de los mismos.*
- b) *Las que le corresponden para la implantación de los sistemas de información y servicios corporativos o institucionales, de aplicación en toda la Comunidad de Madrid. Están comprendidos en esta categoría, en particular los sistemas de información para las transacciones económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.”*

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en el ámbito señalado en el **Apartado 4 de la Disposición Adicional Primera** anteriormente citada, la competencia para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación de los



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276518908649306219258**



sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el segundo párrafo añadido.

La aplicación **GESCOT – Gestión de costes clínicos** (Versión 6.1) (en adelante GESCOT) es la solución informática en el área de la contabilidad analítica y reporting relativo al control de costes en el ámbito sanitario, dando servicio de manera descentralizada, en la actualidad, a los siguientes centros sanitarios (que se constituyen en usuarios finales a efectos de este pliego):

| Centros  |
|--|
| Hospital CENTRAL DE LA CRUZ ROJA                   |
| Hospital CLINICO SAN CARLOS                        |
| Hospital de FUENLABRADA                            |
| Hospital de MOSTOLES                               |
| Hospital EL ESCORIAL                               |
| Hospital Gral. Universitario GREGORIO MARAÑÓN      |
| Hospital de GUADARRAMA                             |
| Hospital LA FUENFRIA                               |
| Hospital Psiquiátrico Dr. R. LAFORA                |
| Hospital RAMON Y CAJAL                             |
| Hospital Universitario Infantil NIÑO JESÚS         |
| Hospital Universitario 12 DE OCTUBRE               |
| Hospital Universitario de GETAFE                   |
| Hospital Universitario DE LA PRINCESA              |
| Hospital Universitario LA PAZ                      |
| Hospital Universitario PRINCIPE DE ASTURIAS        |
| Hospital Universitario SANTA CRISTINA              |
| Hospital Universitario SEVERO OCHOA                |
| Hospital VIRGEN DE LA POVEDA                       |
| Hospital VIRGEN DE LA TORRE                        |
| Hospital Universitario PUERTA HIERRO (Majadahonda) |

## **CLÁUSULA 2 - OBJETO**

La prestación de los servicios de mantenimiento, actualización de versiones, desarrollo de nuevas funcionalidades, atención y soporte técnico de licencias del software GESCOT (Gestión de costes clínicos) instaladas en diversos centros hospitalarios, dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente pliego.



### **CLÁUSULA 3 - ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE**

Con carácter general, los servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los sistemas de información se estructurarán en 2 niveles de gestión, que serán responsabilidad de la empresa adjudicataria:

- Nivel 2: Soporte Especializado de Aplicaciones Instaladas
- Nivel 3: Soporte Técnico de Producto.

La responsabilidad del Servicio Nivel 1 (atención y soporte a usuarios general) será del Centro de Atención a Usuarios designado por la Comunidad de Madrid, quedando fuera del ámbito de este contrato.

#### **3.1 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO/FUNCIONAL DEL SOFTWARE**

El servicio de mantenimiento, atención y soporte técnico y funcional tiene como objeto, la resolución de dudas, consultas y errores de funcionamiento o de producto que los usuarios de la aplicación Software GESCOT tengan en su uso diario de dicha aplicación.

El servicio está orientado a usuarios con conocimiento de la aplicación y dará respuesta a las cuestiones planteadas de los usuarios relacionadas con:

- Soporte y ayuda en el uso de la información.
- Soporte y ayuda para carga de ficheros
- Soporte y ayuda para cambio de criterios de distribución e imputación.
- Soporte y ayuda a la corrección de errores detectados tras carga de ficheros.
- Soporte y ayuda en dudas relacionadas con orígenes datos y su configuración.
- Análisis y resolución de incidencias de tipo error, consultas y/o peticiones. Gestión de la información relativa al estado de incidencias, peticiones.
- Ayuda en la validación de información, cálculos, repartos.
- Soporte y ayuda en dudas relacionadas con la explotación de la información y con la integración técnica del software con otros aplicativos, sistemas operativos o BBDD.

En general, cualquier actuación que tenga como objetivo ayudar en el uso y estabilidad del sistema en funcionamiento.

Este servicio se considerara como servicio de cuota fija.

##### **3.1.1 SERVICIO NIVEL 2: SOPORTE ESPECIALIZADO DE LAS APLICACIONES INSTALADAS**

El servicio nivel 2 recibirá del servicio nivel 1 las incidencias, consultas o peticiones que no hayan podido ser resueltas. Constará de un equipo de soporte especializado, con conocimiento funcional y técnico de aplicación de GESCOT instalada en cada Centro en cuestión.

Este nivel será capaz de resolver la mayor parte de las incidencias y consultas planteadas por los usuarios finales de aplicación y será capaz de detectar la mayoría de errores de producto.

Las tareas a realizar por el nivel 2 en el marco del presente contrato son las siguientes:

- Análisis de incidencias reportadas por el cliente y clasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición')
- Interacción con los usuarios finales de la aplicación de forma remota para clarificar las incidencias.





- Resolución de incidencias de tipo 'Error', 'Consulta' o 'Petición'.
- Seguimiento mensual con el cliente final y con la Agencia de las incidencias reportadas.

Para este servicio de nivel 2 se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la cláusula 8 - Mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

Este servicio se ofrecerá en los términos y condiciones expuestas sobre todas las licencias de GESCOT instaladas en todos los Centros.

### **3.1.2 SERVICIO NIVEL 3: SOPORTE TÉCNICO DEL PRODUCTO**

El servicio nivel 3 de mantenimiento se encargará de gestionar las incidencias que el servicio nivel 1 y servicio nivel 2 no hayan podido resolver. La interlocución con este nivel de soporte se realizará exclusivamente a través del servicio nivel 2.

Este nivel de servicio solucionará las incidencias/consultas/peticiones más complejas o los errores de producto que requieran la generación de un parche o de una nueva versión del mismo.

Las actividades a realizar, como mínimo, por el servicio nivel 3 son las siguientes:

- Análisis de incidencias reportadas por los técnicos de aplicación designados por la Agencia y clasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición')
- Interacción con los técnicos de aplicación designados por la Agencia de forma remota para clarificar las incidencias.
- Resolución de incidencias de tipo 'Error' o 'Consulta' o 'Petición'.
- Seguimiento mensual con la Agencia de las incidencias reportadas

Para este servicio de nivel 3 se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la cláusula 8 - Mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

**La responsabilidad de este servicio (nivel 2 y 3) afecta a todas las instalaciones de GESCOT que se encuentren en producción durante el periodo de vigencia del contrato.**

#### **3.1.2.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL PRODUCTO**

Agrupar las acciones a realizar en el diagnóstico, subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un **funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto**, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

#### **3.1.2.2 MANTENIMIENTO ADAPTATIVO, PERFECTIVO, PREVENTIVO DEL PRODUCTO**

Se contemplan las siguientes líneas de servicio:

- **Mantenimiento Adaptativo Tecnológico.** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- **Mantenimiento Perfectivo.** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.





- **Mantenimiento Preventivo.** Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.

### **3.1.2.3 ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES**

Formará parte del objeto del contrato, proporcionar nuevas versiones, en función del roadmap de producto del adjudicatario, del producto **GESCOT** como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades (Mantenimiento Evolutivo), inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos (Mantenimiento Adaptativo y Perfectivo), así como para la solución a errores existentes en versiones anteriores (Mantenimiento Correctivo). Por tanto, el adjudicatario deberá:

- Entregar las actualizaciones realizadas con posterioridad a la fecha de inicio de la ejecución del contrato.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos **GESCOT** objeto de mantenimiento.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.

### **3.2 SERVICIOS DE DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS ADICIONALES**

- **Desarrollo de Nuevas Funcionalidades:** Concebido como la extensión, ampliación y/o mejora realizada sobre el sistema de información para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid. Normalmente esto significará la mejora o desarrollo de nuevas funcionalidades sobre las versiones productivas de los hospitales de la Comunidad de Madrid a petición de la Agencia.
- **Servicios Adicionales:** Se detallan a continuación una lista de actividades, a modo de ejemplo:
  - Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto **GESCOT**.
  - Realización de formaciones y tutorías que se demanden relacionadas con el uso de los Sistemas de Información. La duración y agenda de las mismas será determinada conjuntamente por la Agencia y el cliente final, siendo impartido por personal del adjudicatario.
  - Realizar de forma planificada, determinadas acciones preventivas adelantándose a procesos críticos.
  - Auditoria y monitorización de procesos funcionales no provocadas por errores en el producto.
  - Instalaciones del software en nuevos puestos de trabajo y/o reinstalación del software por requerimientos del cliente.

**El desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales, se configurará en forma de encargos planificables. Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación y contenido previsto de sus entregables y valoración del esfuerzo en horas, así como el plazo para su ejecución. Una vez aceptada, tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo. Completados los trabajos y comprobada su adecuación al proyecto, la Agencia procederá a su validación y el adjudicatario podrá emitir la factura correspondiente.**





Para la realización de estos servicios incluidos en la cuota variable se ha estimado un máximo de **2.986 horas**, que se llevarán a cabo en función de las necesidades de la Agencia y por el procedimiento más arriba establecido, de tal manera que esta Agencia no asume el compromiso de consumir la totalidad de las horas indicadas para la realización de los servicios incluidos en Cuota Variable.

Entre estos desarrollos de nuevas funcionalidades podría encontrarse, en función de la aplicación dentro de la Comunidad de Madrid, la realización de los trabajos necesarios para adaptar el sistema de información GESCOT a la nueva normativa CIE-10-ES que en el ámbito nacional, el Ministerio de Sanidad ha procedido a generar y que integra dos sistemas de clasificación, uno de enfermedades para la codificación de diagnósticos y otro de procedimientos. Dichas clasificaciones corresponden a la traducción en castellano, y su posterior validación, de la ICD-10-CM (Clasificación Estadística Internacional de las Enfermedades y de los Problemas Relacionados con la salud 10ª revisión, Modificación Clínica) para diagnósticos, y de la ICD-10-PCS (Sistema de Codificación de Procedimientos para la ICD-10-CM) para los procedimientos.

Sin menoscabo de los requisitos tecnológicos que debe garantizar el adjudicatario y contenidos en la Cláusula 10 -Infraestructuras, la prestación de los servicios que supongan la interacción de personal perteneciente al adjudicatario con equipamiento e instalaciones propiedad de los usuarios finales o de la Agencia, preferiblemente se realizará bajo la modalidad de “in situ”, a no ser que dichos usuarios comuniquen a la Agencia su preferencia o en su defecto esta última autorice la prestación bajo la modalidad “en remoto”.

#### **CLÁUSULA 4 - GESTIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole, necesarios para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar la cualificación profesional del equipo de trabajo.

El adjudicatario asumirá la organización de sus propios recursos. Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por la Agencia, la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio**, que será el responsable del mismo ante la Agencia. Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe a los efectos que se señalan en *el Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar “Curriculum Vitae” de dicho Responsable, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional, con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional.

El adjudicatario, a través del *mismo*, y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este Responsable será el interlocutor único entre el







adjudicatario e la Agencia, coordinará todo el proyecto, será el responsable, en último término, de la buena marcha de los trabajos y deberá realizar al menos las siguientes actividades:

- **Coordinación del apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Gestionar la planificación** de las peticiones que realicen los clientes finales y/o las diferentes Áreas o Direcciones de la Agencia.
- **Supervisión y control del trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- **Realización de los informes periódicos** de la Gestión de Soporte y Mantenimiento, con periodicidad mínima mensual, pudiendo la Agencia requerirlo con mayor frecuencia si así lo considerase necesario:
  - **Informe de seguimiento operativo** de Incidencias, peticiones y consultas, donde se detallarán todos aquellos aspectos necesarios para su correcto análisis, y que permitan planificar acciones de mejora en la consecución del Servicio.
  - **Informe ejecutivo de seguimiento** de la prestación del Servicio, actuales e históricos acumulados hasta la fecha.
  - Cualquier informe solicitado por la Agencia, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar la **Atención, Soporte Técnico y Mantenimiento Software**.
- **Asistencia y participación** en los **Comités** que periódicamente se convoquen por la Agencia, con periodicidad mínima mensual, pudiendo la Agencia requerirlo con otra frecuencia si así lo considerase necesario.
- **Elaboración de las actas de reunión:** será responsabilidad del Adjudicatario la elaboración de las actas de los Comités y de todas las reuniones de trabajo y seguimiento mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones y/o Comités. En un plazo no superior a tres días laborables, el acta será remitida para su aprobación a la Agencia.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, parcial o totalmente, facultará a la Agencia para instar la **resolución** del contrato.

#### **CLÁUSULA 5 - CONTROL DEL SERVICIO Y MODELO DE RELACIÓN**

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por la Agencia, quien podrá revisar y ajustar el modelo y las herramientas que lo soportan, durante el periodo de vigencia del contrato.

#### **MODELO DE RELACIÓN**

Para la gestión y control del Servicio, así como para la toma de decisiones, entre la Agencia y el adjudicatario, se creará un **Comité de Control del Servicio**.



Este Comité estará formado, al menos, por los siguientes integrantes:

- Responsable del contrato de la Agencia o la persona que éste designe.
- Responsable del Servicio del adjudicatario
- Personal del Servicio de la Agencia

Y tendrá al menos las siguientes competencias:

- Revisión de las incidencias y consultas atendidas por el nivel 2 y 3.
- Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
- Estudio de los evolutivos presupuestados de ámbito individual.
- Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- En general, tratar cualquier incidencia o problema de especial significación, surgida durante la ejecución del Servicio de Soporte y Mantenimiento, así como el análisis de Peticiones y/o Incidencias que se consideren significativas.
- Estudio y evaluación de los cambios funcionales normalmente asociados a Servicios de Mantenimiento Evolutivo que afecten a la Plataforma. En dicho Comité se identifican necesidades del área de negocio y se definirán requerimientos

Se reunirá mensualmente o con la frecuencia que se considere necesaria o dentro de los quince días siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

Asimismo, durante la ejecución del contrato, será necesario que el equipo de trabajo del adjudicatario adscrito a la ejecución del contrato, previa autorización y supervisión de la Agencia, mantenga reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de la Agencia, o con personal de la Comunidad de Madrid, o con las personas que designe la Agencia, para la consecución de los objetivos planteados en el presente Pliego.

#### **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

Con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio, se establecerán una serie de niveles de servicio mínimo y sus correspondientes penalizaciones, señalados en el ANEXO II "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO", del presente pliego.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se da al usuario del Sistema de Información de la Comunidad de Madrid. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.







#### CLÁUSULA 6 - CONFIGURACIÓN Y ÁMBITO DEL SERVICIO

Los servicios de **Mantenimiento, Atención y Soporte Técnico del Software** que el adjudicatario debe garantizar, se configurará de la siguiente manera:

##### 1) **SERVICIOS DE CUOTA FIJA**

Todos los servicios asociados en este apartado, se computarán como una **Cuota Fija mensual por cada hospital, de acuerdo al ANEXO I, apartado A**, incluyendo todas las actividades relativas a los siguientes Servicios definidos en la **CLÁUSULA 3.1, detallada anteriormente y que corresponde a:**

- Nivel 2: Soporte Especializado de Aplicaciones Instaladas
- Nivel 3: Soporte Técnico de Producto:
  - Mantenimiento Correctivo del Producto
  - Mantenimiento Adaptativo, Perfectivo, Preventivo del Producto
  - Actualización de Versiones

##### 2) **SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE:**

Todos los servicios asociados al **Desarrollo de Nuevas Funcionalidades y Servicios adicionales**, se configurarán en **encargos planificables**, que el adjudicatario tendrá que satisfacer, en función de las necesidades que marque la Agencia.

Dichos encargos implicarán el volumen de horas máximas asignadas al perfil técnico que se señala a continuación, para los Servicios de Mantenimiento definidos en la **CLAUSULA 3.2, correspondiente al Mantenimiento Evolutivo y Servicios adicionales**, y **para cuya valoración se estará a lo estipulado en el ANEXO I, apartado B.**

| Perfil técnico         | Horas |
|------------------------|-------|
| Consultor /Implantador | 2.986 |

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.

Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

#### CLÁUSULA 7 - ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD

El adjudicatario deberá establecer los mecanismos necesarios que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos y que la misma, esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de la Agencia.

Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de la Agencia - determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse.



Las incidencias repetitivas en la aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo que elimine el problema base.

Se acordará con el adjudicatario la viabilidad de los nuevos requerimientos y los plazos para su inclusión en el “roadmap” producto.

El adjudicatario deberá garantizar que la inclusión de nuevas funcionalidades o la corrección de defectos **no generen un impacto negativo en el rendimiento de la aplicación**.

Se realizará un **proceso de aceptación de las entregas para los mantenimientos y desarrollos** donde se validará y verificará entre otros temas:

- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de Calidad.

Sin menoscabo de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas, la aceptación por parte de la Agencia de cualquier entrega, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del Adjudicatario, de la adecuada documentación que la Agencia defina como básica y que ésta esté localizada y disponible en los repositorios definidos por la Agencia a tal efecto.

#### **CLÁUSULA 8 - MECANISMOS DE INTERLOCUCION, TIEMPOS DE RESPUESTA Y HORARIO DEL SERVICIO**

El adjudicatario del contrato deberá poner a disposición de la Agencia, dentro del horario establecido más abajo, los siguientes mecanismos de interlocución para la prestación del servicio:

- **Atención telefónica:** Soporte telefónico de segundo nivel a los usuarios finales y tercer nivel a los técnicos asignados por la Agencia. Dicho soporte abarcará el reporte para la verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de estos, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias del producto objeto del presente pliego.
- **Servicio de soporte on-line vía telemática:** Soporte de segundo nivel a los usuarios finales y tercer nivel a los técnicos asignados por la Agencia, de manera telemática, que permita reportar incidencias y realizar un seguimiento constante de su estado.

Las incidencias registradas se clasificarán, en los siguientes grados de criticidad:

- **Nivel 1. Severidad Muy Alta/Alta (Muy Graves).** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2. Severidad Media (Graves).** Dificultad para trabajar normalmente con la aplicación. La incidencia tiene un impacto grave en el negocio, e implica una pérdida de funcionalidad parcial.
- **Nivel 3. Severidad Baja (Leves).** Degradación esporádica de la funcionalidad. La incidencia tiene un impacto bajo en el Negocio e implica una pérdida de funcionalidad parcial y sin gravedad.

Las incidencias catalogadas como “consultas” se considerarán siempre que tienen un nivel de severidad “Bajo”.





**Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria realiza la primera comunicación, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo, quedando definidos de la siguiente manera los tiempos máximos de respuesta:

| PRIORIDAD | TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA |
|-----------|----------------------------|
| Nivel 1   | 4 horas laborables         |
| Nivel 2   | 8 horas laborables         |
| Nivel 3   | 16 horas laborables        |

Para el cómputo de los tiempos, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio establecido, con las siguientes particularidades:

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca dentro del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo de respuesta a partir de la notificación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laboral o fuera del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo a las 09:00 h. del día laboral inmediatamente siguiente.

El adjudicatario deberá tener el servicio disponible dentro de la **franja horaria de 9:00 h. a 19:00 h., de lunes a jueves laborables y viernes laborables de 9:00 h. a 15:00 h.**

En el caso de producirse incidencias críticas fuera del horario habitual o por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de la Agencia (Por ejemplo, una actuación planificada que requiera realizarse fuera de este horario), el adjudicatario deberá poner a disposición de la Agencia, sin coste adicional, los recursos necesarios para dar el soporte técnico ya sea en modalidad remota o presencial si así se estima necesario.

A todo ello le serán de aplicación los Niveles de Servicio y Penalizaciones definidos en el Anexo II.

#### **CLÁUSULA 9 - INFRAESTRUCTURAS**

En esta cláusula se especifican las condiciones que el adjudicatario deberá cumplir respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad) en el desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio.

##### **Entornos locales de desarrollo:**

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios desde las instalaciones habituales de su Fábrica de Software, utilizando una Red de Área Local (LAN) integrada con mecanismos de acceso a los entornos de trabajo de la Comunidad de Madrid. La provisión de la infraestructura local necesaria (Hardware y Software) para la prestación del servicio será responsabilidad del adjudicatario.

La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de desarrollo de la Agencia serán comunicadas al adjudicatario, que deberá adecuar su Factoría Software para garantizar la continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en el presente pliego.



Las licencias de desarrollo para el puesto cliente en las instalaciones del adjudicatario, serán proporcionadas por el adjudicatario

### **Software de Base**

El software en puesto cliente o en puesto servidor en las instalaciones del Adjudicatario será responsabilidad del Adjudicatario, de igual forma que se especifica en el apartado relativo a las Comunicaciones.

### **Comunicaciones:**

El adjudicatario deberá tener capacidad para conectar su factoría software a las instalaciones de la Comunidad de Madrid si así lo estima la Agencia por necesidades del servicio.

A excepción de la infraestructura propia que la Agencia tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la Comunidad de Madrid y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) **estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.**

### **Seguridad:**

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar a la hora de elaborar su Oferta de servicios los siguientes aspectos:

- **Acceso a los Sistemas de Información.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que la Agencia facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizadas únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de la Agencia deberán hacerlo con el identificador facilitado por la Agencia, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de salvaguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de la Agencia.
- **Acceso a Redes.** El adjudicatario deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos de su Fábrica de Software afectados al servicio a la Agencia. El adjudicatario debe mantener ficheros de auditoria con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por la Agencia.
- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la CM y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de la Agencia. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.
- **Acceso Físico.** La Fábrica de Software deberá ser un local con acceso restringido y controlado, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a los Sistemas de Información de la Agencia. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que la Agencia pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede a dichas áreas personal convenientemente autorizado.





- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** la Agencia marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a la Agencia, se les aplicará la política de seguridad perimetral que la Agencia convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la Agencia es de confianza.
- **Contingencia.** El adjudicatario será responsable de implementar mecanismos de contingencia para el Entorno de Desarrollo y Comunicaciones para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos.

Si el adjudicatario utilizara su LAN para otras actividades distintas al contrato con la Agencia o tuviera conectada otras redes, estará obligado a asegurar que su LAN solo servirá de tránsito hacia la red de la Agencia para aquellos puestos de trabajo ubicados en su LAN y dedicados a las actividades objeto del contrato.

#### **CLÁUSULA 10 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE la Agencia**

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de la Agencia, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

#### **CLÁUSULA 11 - PLAZO DE GARANTÍA**

Se establece un plazo de garantía de **SEIS MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

El adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Agencia, todas las correcciones que, a solicitud de esta Agencia, sean necesarias para el adecuado funcionamiento de los aplicativos, de acuerdo con las especificaciones técnicas objeto del contrato.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

#### **CLÁUSULA 12 - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

1. En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:





- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* (en adelante LOPD).
- *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

#### **Medidas de seguridad de carácter mínimo.**

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *RD 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (*Artículo 9.2. LOPD*):
  - 2.1 En la fase de diseño funcional del sistema de referencia se realizará un **estudio previo de datos de carácter personal** a tratar, su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de los datos y los requerimientos del *RD 1720/2007*. Si procede igualmente se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la **Agencia Española de Protección de Datos** (en adelante **AEPD**).
  - 2.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de la Agencia, y en concreto:
    - 2.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
    - 2.2.2 Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. El contratista se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
    - 2.2.3 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
    - 2.2.4 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los







usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.

- 2.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
  - 2.2.6 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
  - 2.2.7 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
  - 2.2.8 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
  - 2.2.9 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.
- 2.3 Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 2.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
  - 2.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
  - 2.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.





- 2.4 Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 2.1, 2.2 y 2.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:
- 2.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia.
- 2.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- 2.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
- 2.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 2.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

#### **Personal prestador del servicio.**

3. Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal firmarán un documento por el que quedarán obligados al **secreto profesional** respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual. Así como a la renuncia expresa de los derechos de **propiedad intelectual** que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.





El contratista nombrará de entre los miembros del equipo prestador del servicio a un **Responsable de Seguridad**, que se encargará de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad, informando de su nombre y puesto a la Agencia.

El contratista se compromete a **formar e informar a su personal** en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del objeto del contrato tendrá **acceso autorizado** únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el **desarrollo de sus funciones**.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

4. Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
5. El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de la Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas. En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

6. De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10 Apartado Tres Letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, **la Agencia, que actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

La contratación de las funciones propias del Encargado del Tratamiento de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 21 RD 1720/2007*, y se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.





El contratista se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el Artículo 9 de la LOPD, las previstas en el *RD 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**.

**Derecho de información en la recogida de datos.**

7. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Agencia, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la calle Embajadores Nº 181, de Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

**CLÁUSULA 13 - PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **1 de octubre de 2016 y el 30 de septiembre de 2017**.

Si en la fecha de inicio de la ejecución del contrato, los trabajos objeto del mismo no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los servicios, la Agencia quedará facultado para instar la **resolución** del contrato.

**CLÁUSULA 14 - DOCUMENTACION DE LOS TRABAJOS**

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Agencia sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Agencia.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a la Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

**CLÁUSULA 15 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS**

Ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador puede dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid  
C/ Embajadores, 181  
28045 – Madrid

**Dirección de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda  
y de Sistemas de Información Corporativos**





Contacto: Área de Coordinación y de Gestión de Aplicac. Corporativas de Gestión Eco - Fin,  
Presupuestaria, Contratación, Compras y Logística

Tfno.: 91.580.500

Horario de consulta: **10:00 a 14:00h lunes a viernes laborables**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276518908649306219258**





**ANEXO I**

**Apartado A) SERVICIOS SUJETOS A CUOTA FIJA - PRECIOS UNITARIOS MENSUALES**

| CENTRO HOSPITALARIO                         | Importe mensual<br>(IVA no incluido) |
|---|--------------------------------------|
| Hospital CENTRAL DE LA CRUZ ROJA            | 266,67 €                             |
| Hospital CLINICO SAN CARLOS                 | 380,00 €                             |
| Hospital de FUENLABRADA                     | 350,00 €                             |
| Hospital de MOSTOLES                        | 350,00 €                             |
| Hospital EL ESCORIAL                        | 266,67 €                             |
| H. Gral. Univ. GREGORIO MARAÑON             | 380,00 €                             |
| Hospital de GUADARRAMA                      | 213,33 €                             |
| Hospital LA FUENFRIA                        | 266,67 €                             |
| H. Psiquiátrico Dr. R. LAFORA               | 213,33 €                             |
| Hospital RAMON Y CAJAL                      | 316,67 €                             |
| H. UNIVERSITARIO Infantil NIÑO JESÚS        | 233,33 €                             |
| Hospital UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE        | 380,00 €                             |
| Hospital UNIVERSITARIO de GETAFE            | 233,33 €                             |
| Hospital UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA       | 233,33 €                             |
| Hospital UNIVERSITARIO LA PAZ               | 380,00 €                             |
| Hospital UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS | 233,33 €                             |
| Hospital UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA       | 213,33 €                             |
| Hospital UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA         | 233,33 €                             |
| Hospital VIRGEN DE LA POVEDA                | 266,67 €                             |
| Hospital VIRGEN DE LA TORRE                 | 213,33 €                             |
| Hospital PUERTA DE HIERRO                   | 375,00 €                             |
| <b>TOTAL (IVA NO INCLUIDO)</b>              | <b>5.998,32 €</b>                    |

**Apartado B) SERVICIOS SUJETOS A CUOTA VARIABLE – TARIFA/HORA UNITARIA**

| PERFIL TECNICO        | Importe<br>(IVA no incluido) |
|-----------------------|------------------------------|
| Consultor/Implantador | 45 €/Hora                    |

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276518908649306219258**







En caso de que la empresa adjudicataria se comprometiese a tomar a su cargo la ejecución de los trabajos por un importe máximo inferior al presupuesto de licitación, al importe mensual estimado para la cuota fija para cada uno de los centros sanitarios arriba indicados, y al importe unitario por hora para el perfil técnico señalado, se les aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación, de conformidad con lo establecido en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Jurídicas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276518908649306219258**



## ANEXO II

### ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

En este Anexo se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento, que debe cumplir el contratista, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes penalizaciones.

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados en el presente ANS, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalizaciones de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación.

La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización a que la Agencia pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, evaluarán y penalizarán mensualmente.

En la prestación de los servicios y en las penalizaciones se tendrá en cuenta la diferente criticidad de las Incidencias definida en la *Cláusula 8. Mecanismos de interlocución, tiempos de respuesta y horario del servicio*:

- **Nivel 1. Severidad Muy Alta/Alta (Muy Graves).** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2. Severidad Media (Graves).** Dificultad para trabajar normalmente con la aplicación. La incidencia tiene un impacto grave en el negocio, e implica una pérdida de funcionalidad parcial.
- **Nivel 3. Severidad Baja (Leves).** Degradación esporádica de la funcionalidad. La incidencia tiene un impacto bajo en el Negocio e implica una pérdida de funcionalidad parcial y sin gravedad.

Las incidencias catalogadas como “consultas” se considerarán siempre que tienen un nivel de severidad “Bajo”.

- **Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria realiza la primera comunicación, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo, quedando definidos de la siguiente manera los tiempos máximos de respuesta:



| PRIORIDAD | TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA |
|-----------|----------------------------|
| Nivel 1   | 4 horas laborables         |
| Nivel 2   | 8 horas laborables         |
| Nivel 3   | 16 horas laborables        |

Los niveles de servicio para la atención de incidencias y consultas son:

| Indicador | Descripción del Indicador  | W<br>Peso | F<br>Factor Corrector |              |              |         |
|-----------|--|-----------|-----------------------|--------------|--------------|---------|
|           |  |           | 0 (sin penalización)  | 1            | 1,5          | 2       |
| IRS01     | IRS01= v = Número de incidencias de nivel 1 de criticidad abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de respuesta                      | 0,50      | v = 0                 | 5 > v >= 1   | 10 > v >= 5  | v >= 10 |
| IRS02     | IRS02= v = % de incidencias de nivel 2 de criticidad, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de respuesta | 0,10      | 10 > v >= 0           | 15 > v >= 10 | 20 > v >= 15 | v >= 20 |
| IRS03     | IRS03= v = % de incidencias de nivel 3 de criticidad, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de respuesta | 0,10      | 15 > v >= 0           | 20 > v >= 15 | 25 > v >= 20 | v >= 25 |

**Tabla 1 – Indicadores niveles de servicio para la resolución de incidencias y consultas**

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = A * \sum (W * F)$$

Donde:

- **A** es el 20% del importe mensual de Cuota Fija, es decir:  
 $A = 0,20 * \text{Importe de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija Mensual, IVA no incluido}$
- **W** Peso del indicador.
- **F** Factor de corrección.

La Penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANS's en este apartado no podrá superar la cantidad representada por A.



Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se harán efectivas mediante descuento sobre la base imponible de la factura.

*ELABORADO Y PROPUESTO POR:*

*El Director de Servicios a Clientes de Economía, Empleo  
y Hacienda y de Sistemas de Información Corporativos*

*Fdo.: Manuel Tarrasa Sánchez*

*APROBADO POR:*

*El Consejero Delegado de la Agencia para la  
Administración Digital de la C.M.*

*Fdo.: Blas Labrador Román*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276518908649306219258**

