

**PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE
SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE MULTIBASE
PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE LA COMUNIDAD DE
MADRID” A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO
NEGOCIADO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018620279286490844453**



Contenido

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2ª – OBJETO	3
CLÁUSULA 3ª - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	4
3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:	4
3.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:.....	5
CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	6
CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	7
CLÁUSULA 6ª – PLAZO DE GARANTÍA.....	8
CLÁUSULA 7ª - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	8
CLÁUSULA 8ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	9
CLÁUSULA 9ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....	9
CLÁUSULA 10ª – CALIDAD	9
CLÁUSULA 11ª - PLAZO DE EJECUCIÓN.....	9
CLÁUSULA 12ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO	10
ANEXO I	11



CLÁUSULA 1ª - 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, (Artículo 10. Tres, c).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- 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.
- 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.
- 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.

Dentro del precitado ámbito competencial, en la actualidad, la Agencia dispone del **Software MultiBase** como Gestor de Base de Datos en el ámbito hospitalario, utilizado en los Sistemas de Información Sanitaria, denominado HPHIS (Admisión, Gestión de Consultas, Farmacia, Urgencias, etc).

Debido a la criticidad de algunas de las aplicaciones que se ejecutan sobre productos MultiBase, y con el objeto de garantizar el soporte, la continua disponibilidad y la optimización de los mismos, resulta necesario contar con un servicio de mantenimiento y actualización de dichos productos.

CLÁUSULA 2ª – OBJETO

La prestación de los **servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo del producto MultiBase**, como Gestor de Base de Datos en el ámbito hospitalario, utilizado en los Sistemas de Información Sanitaria, y denominado HPHIS, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego y en el Anexo al mismo.



CLÁUSULA 3ª - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los trabajos objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se relaciona:

3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las especificaciones indicadas en este apartado.

➤ **Atención telefónica ilimitada:**

El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de un número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software, o consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del mismo.

El horario de asistencia telefónica será de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

➤ **Asistencia IN-SITU:**

Consistirá en la intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento, en los lugares en que se encuentren instalados los productos software a mantener, cuando la incidencia no pueda ser solucionada telefónicamente, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados por esta Agencia. Ello implicará la sustitución, si fuera necesario, de los componentes o partes afectadas.

El horario de asistencia in-situ será de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

➤ **Niveles de prioridad:**

Se tendrán en cuenta tres niveles de prioridad para calificar la criticidad de la incidencia:

- **Nivel 1. Severidad Alta.** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2. Severidad Media.** Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
- **Nivel 3. Severidad Baja.** Degradación esporádica de la funcionalidad.



➤ **Tiempos máximos de respuesta y de resolución:**

- 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, según los canales establecidos, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones correctivas a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo.
- El **tiempo de resolución** se define como el tiempo transcurrido desde que se abre la incidencia hasta se resuelve por el grupo técnico.

Para el cómputo de los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias **se tendrá en cuenta el horario de servicio establecido anteriormente**, quedando definidos de la siguiente manera:

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
1	2 horas	8 horas
2	4 horas	16 horas
3	8 horas	40 horas

3.2. **MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:**

Formará parte del objeto del contrato, la actualización de productos y herramientas como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, o de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones, rendimientos, o como consecuencia de detección de un fallo de funcionamiento del software.

- A tal efecto, el adjudicatario deberá
 - Informar a la Agencia de las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, momento a partir del cual la Agencia podrá disponer de estas nuevas versiones.
 - Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos objeto de mantenimiento.
 - Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.
- En caso de que la actualización de productos y herramientas sea necesaria tras la detección de un fallo de funcionamiento del software, se tendrán en cuenta los mismos tres niveles de prioridad fijados para el servicio de mantenimiento correctivo para calificar la criticidad de una incidencia y el mismo horario de servicio establecido anteriormente.

En este último caso los tiempos máximos de respuesta y resolución serán los siguientes:

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
1	12 horas	40 horas
2	32 horas	120 horas
3	32 horas	240 horas

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

- 4.1** El contratista 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, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.

Asimismo el contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

- 4.2** El contratista facilitará las especificaciones técnicas y las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.

- 4.3** 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 contratista.

- 4.4** Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el contratista, 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 contratista.

- 4.5** El contratista aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

4.6 Responsable del Servicio:

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio ante la Agencia.

Con carácter previo a la adjudicación del contrato, la empresa aportará **Curriculum Vitae del Responsable del Servicio**, especificando la cualificación profesional del mismo (con



detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia), así como toda aquella documentación que la Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dicho Currículum.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe a los efectos que se señalan en la Cláusula 18 del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El contratista, a través del *Responsable del Servicio* y con la periodicidad que determine la Agencia, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes *tareas*:

- Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- Diariamente, impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- Supervisar y controlar, diariamente, el servicio de mantenimiento y soporte técnico a prestar, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos en la ejecución del contrato.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el contratista a la prestación de los servicios objeto del presente mantenimiento, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, total o parcialmente, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Responsable del contrato que la Agencia designe.

- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 6ª – PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta ejecución 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 7ª - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

Las actuaciones derivadas del presente contrato, en ningún momento supondrán la inclusión o el acceso a datos de carácter personal de un fichero, ni la creación de archivos de carácter personal, estando por tanto fuera de lo establecido en la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*.

Derecho de información en la recogida de datos.

Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **ADJUDICATARIOS**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la Comunidad de Madrid, inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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*.

Las actuaciones derivadas del presente contrato no supondrán la inclusión o acceso a datos de carácter personal.



CLÁUSULA 8ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Agencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

CLÁUSULA 9ª - 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 de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

CLÁUSULA 10ª – CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 11ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **15 de febrero de 2017 y el 14 de febrero de 2019**.

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



CLÁUSULA 12º - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que considere necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde deberá dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

madriddigital.sistemas@madrid.org



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018620279286490844453**

ANEXO I

RELACIÓN DE LICENCIAS POR CENTRO

El producto objeto de mantenimiento de las siguientes **treinta licencias**, junto con el **número de licencia** por centro hospitalario, son los que a continuación se detallan:

CENTRO HOSPITALARIO	Plataforma Servidor	CODIGO LIC.
Hospital de GETAFE	MB/HPUX 11 DV	10500179
	MB/HPUX 11 ITANIUM DV	10700064
Hospital CARLOS III	MB/SOLARIS.5 DV (convertir Linux Red Hat 5.5)	19800598
	MB/SOLARIS.5 DV (convertir Linux Red Hat 5.5)	10500112
Hospital CRUZ ROJA	MB/HPUX 11 DV	10600002
	MB/HPUX 11 DV	10500072
Hospital LA PRINCESA	MB/HPUX 10.20 DV (convertir a Linux Red Hat 6.2)	19800139
	MB/HPUX 11 DV	10600001
	MB/HPUX 11 DV	10700091
Hospital NIÑO JESUS	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.2	10500048
	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.2	10500094
Hospital PPE. DE ASTURIAS	MB/HPUX 11 DV	10300153
	MB/HPUX 11 ITANIUM DV	10900002
Hospital SANTA CRISTINA	MB/HPUX V.11 DV	10000240
	MB/HPUX V.11 DV	10700089
Hospital CLINICO-SAN CARLOS	MB/AIX 4.3 DV	19701777
	MB/AIX 5.3 DV	10600008
	MB/AIX 5.3 DV	10800023
	MB/AIX 5.1 DV	10400076
Hospital DOCE DE OCTUBRE	MB/LAN-WIN-DV (convertir Linux Red Hat 5.5)	19800633
	MB/SOLARIS 8 DV (convertir Linux Red Hat 5.5)	10800024
Hospital LA PAZ	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.2	11100026



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018620279286490844453**

CENTRO HOSPITALARIO	Plataforma Servidor	CODIGO LIC.
Hospital RAMON Y CAJAL	MB/SOLARIS 5 DV	19501783
	MB/HPUX V.11 DV	10700065
Hospital SEVERO OCHOA	MB/HPUX 11 DV	10700088
	MB/HPUX 11 DV	10300235
Hospital MOSTOLES	MB/HPUX 10.20 DV	19900508
	MB/HPUX 10.20 DV	10300234
Hospital FUENFRIA	MB/HPUX 11 DV	10500135
Hospital VIRGEN DE LA TORRE	MB/HPUX ITANIUM DV V.11	10600049

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i> <i>La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras</i></p> <p><i>Fdo.: Julia Molina Franquelo</i></p>	<p><i>APROBADO POR:</i> <i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
---	--

