

**madriddigital**Agencia para la Administración Digital
de la Comunidad de Madrid

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE BASE META4
PEOPLNET, META4MIND Y SOPORTE ACTIVO PARA
CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE
SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A
ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963208853687488295757**



INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO	4
CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
3.1.- SERVICIOS DE CUOTA FIJA : MANTENIMIENTO DE LICENCIAS	5
3.1.1.- SOPORTE TÉCNICO	5
3.1.2.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO:	6
3.1.3.- ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES:.....	6
3.2.- SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE: SOPORTE ACTIVO	8
CLÁUSULA 4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL	
CONTRATO 9	
CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	10
CLÁUSULA 6.- PLAZO DE GARANTÍA	11
CLÁUSULA 7.- SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS	
DE CARÁCTER PERSONAL.....	11
CLÁUSULA 8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	11
CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E	
INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....	12
CLÁUSULA 10.- CALIDAD.....	12
CLÁUSULA 11.- HORARIO DEL SERVICIO	12
CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN	12
CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS	
TÉCNICAS 12	
ANEXO 1. RELACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE	14
ANEXO 2. CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO.....	15
ANEXO 3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	
DEL SERVICIO DE CUOTA VARIABLE.....	17



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante **la Agencia**), tras la entrada en vigor de **la Ley 7/2005, de 23 de diciembre** (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), 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 apartado 4** establece que *“Las funciones de La Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid no se extienden a las competencias 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”*.

Continúa exponiendo en su **apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre**, de Medidas Fiscales y Administrativas, que, *“No obstante lo anterior, La Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid desarrollará en todo caso sobre el ámbito expuesto en el párrafo anterior 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**, 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 sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el segundo párrafo añadido.

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, en la actualidad, las aplicaciones **Meta4 PeopleNet, Meta4Mind Gestión Hospitalaria** son las soluciones informáticas en el Área de la Gestión de RRHH, que dan servicio a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad.

Debido a la criticidad de las aplicaciones que se ejecutan sobre productos Meta4 (gestión de RRHH), y al objeto de garantizar el soporte y la continua disponibilidad los mismos, resulta necesario contar con un servicio de **mantenimiento de las licencias** de dichos productos y su **soporte técnico correspondiente**.

Durante los próximos años se van a realizar proyectos de gran envergadura que afectan a los productos Meta4 instalados en la Comunidad de Madrid:

- Migración de varios centros dependientes del SERMAS a la plataforma centralizada PeopleNet.
- Creación del REPS (Repositorio Centralizado de Personal Sanitario) en la Plataforma Centralizada de RRHH Meta4 PeopleNet para toda la plantilla de la Consejería de Sanidad.
- Despliegue del Portal del Empleado Meta4 PeopleNet en todos los Centros Sanitarios de la Consejería de Sanidad.
- Implantación del módulo de Prevención de Riesgos Laborales para toda la Consejería de Sanidad.
- Creación del portal estadístico del empleado para todos los centros de la Consejería de Sanidad.
- Traslados de las bases de datos de los hospitales Meta4Mind de las instalaciones locales de los centros al CPD de La Agencia.

Por ello, es necesario prestar una serie de servicios de soporte adicionales (**Soporte Activo**), a prestar por el fabricante de Producto, que no se contemplan en el servicio de mantenimiento de las licencias.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

Prestación del servicio de **mantenimiento de las licencias de software de los productos Meta4 PeopleNet® y Meta4Mind® Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)** instaladas en el ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid y que se relacionan en el **Anexo 1** al presente Pliego de Cláusulas Técnicas, así como la prestación de una serie de servicios adicionales de soporte (**Soporte Activo**).

CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

Con carácter general, los servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los sistemas de información objeto del pliego se estructurarán en tres niveles de gestión:

- **Nivel 1:** Atención y Soporte a Usuarios Generales.
- **Nivel 2:** Atención, Soporte y Mantenimiento Especializado.
- **Nivel 3:** Atención, Soporte y Mantenimiento del Fabricante del software.

Los niveles 1 y 2 quedan fuera del ámbito de aplicación del presente contrato.

NIVEL 1: ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS GENERAL

El objetivo de este Nivel es proporcionar de forma centralizada y en un único punto de entrada la ayuda necesaria a los usuarios del Sistema de Información objeto del contrato.

La responsabilidad de este servicio será del Centro de Atención a Usuarios (en adelante CAU) designado por la Agencia, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del contrato.

Las tareas a realizar por el CAU en el marco del presente contrato, relacionadas con el Soporte de Nivel 1 serán las siguientes:

- Recepción de las llamadas de los usuarios de la aplicación objeto del presente pliego.
- Discriminación del tipo de eventos, según sea incidencia, petición o consulta.
- Escalar al Nivel 2 las incidencias, peticiones y consultas especializadas.



NIVEL 2: ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO ESPECIALIZADO

La responsabilidad de la prestación de este servicio será del proveedor de servicios de Nivel 2 contratado por la Agencia (en la actualidad ECON/000144/2014 - INDRA SISTEMAS, S.A.), pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del contrato.

El Nivel 2 recibirá del Nivel 1 (CAU de la Agencia) las incidencias que no hayan podido ser resueltas por éste. Escalará aquellas incidencias, peticiones y consultas de los productos META4 que sólo el Fabricante del Software (Nivel 3) puede resolver.

NIVEL 3: ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE DEL SOFTWARE

Los servicios que se describen a continuación, serán responsabilidad del adjudicatario del presente pliego:

3.1.- SERVICIOS DE CUOTA FIJA: MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

La relación de licencias software de los productos Meta4 PeopleNet y Meta4Mind Gestión Hospitalaria sobre los que aplica el servicio de Mantenimiento de licencias se detalla en el ANEXO 1 del presente pliego y comprende los siguientes servicios:

3.1.1.- SOPORTE TÉCNICO

El servicio nivel 3 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 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 de tercer nivel, 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 las incidencias de tipo 'Error' o 'Consulta'.
- Proporcionar a **la Agencia** un modelo de seguimiento de las incidencias reportadas.

El adjudicatario deberá poner a disposición de la Agencia, **los siguientes mecanismos de interlocución** para la prestación del servicio:

- **Atención telefónica:** Soporte telefónico ilimitado 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 de los productos objeto del presente pliego.
- **Servicio de Soporte on-line vía telemática:** Soporte a los técnicos asignados por **la Agencia**, de manera telemática, mediante una herramienta Web que permita reportar incidencias y realizar un seguimiento constante de su estado durante las 24 horas del día. Dicho soporte abarcará igualmente, el reporte para la verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de éstos, acceso a la base de datos de conocimiento que el adjudicatario pone a servicio de sus clientes, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias del producto objeto del presente pliego.

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



- **Nivel 1. Severidad Alta (Muy Graves).** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad.
- **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 gravedad “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	2 horas laborables
Nivel 2	4 horas laborables
Nivel 3	8 horas laborables

Para el cómputo de los tiempos, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio establecido en la CLÁUSULA 11 -“HORARIO DEL SERVICIO” 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 laborable o fuera del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo a las 9:00 horas del primer día laborable inmediatamente siguiente.

3.1.2.- 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.

3.1.3.- ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES:

Se entenderá por actualización, cualquier modificación realizada sobre la funcionalidad o la tecnología, que el adjudicatario incorpore a los Productos estándar Meta4 licenciados objeto del presente pliego, como consecuencia de la corrección de errores (Mantenimiento Correctivo), inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos (Mantenimiento perfectivo), así como las actualizaciones de los formatos legales de Nómina y RRHH definidos a continuación (Mantenimiento Evolutivo Legal):

Producto Meta4 PeopleNet

- Soporte magnético para la liquidación de retenciones efectuadas a cuenta del I.R.P.F – Modelo 190
- Sistema RED de la Seguridad Social. Cotización de Seguros Sociales en Régimen General – 0111 (excepto Servicios Especiales):

- Afiliación. Fichero AFI.
- Cotización. Sistema de Liquidación directa. Generación de Ficheros de Bases y Tratamiento de la respuesta de Seguridad Social.
- Fichero de transferencias bancarias en soporte magnético ajustado a la norma SEPA según las especificaciones de la Asociación Española de Banca (AEB).
- Soporte Magnético para los Seguros Sociales de MUFACE (Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado)

Meta4Mind Gestión Hospitalaria (Modelo MUR)

- Soporte magnético para la liquidación de retenciones efectuadas a cuenta del I.R.P.F – Modelo 190
- Sistema RED de la Seguridad Social. Cotización de Seguros Sociales en Régimen General – 0111 (excepto Servicios Especiales):
 - Afiliación. Fichero AFI.
 - Cotización. Sistema de Liquidación directa. Generación de Ficheros de Bases y Tratamiento de la respuesta de Seguridad Social.
- Fichero de transferencias bancarias en soporte magnético ajustado a la norma SEPA según las especificaciones de la Asociación Española de Banca (AEB).
- Soporte Magnético para los Seguros Sociales de MUFACE (Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado)
- Impresos oficiales propios del producto MUR
 - Certificado de servicios prestados. Anexo I
 - Certificado de Empresa.
 - Certificado 110
 - Certificado de haberes no profesionales por orden alfabético.
 - Certificado de haberes no profesionales por centro de trabajo.
 - Certificado de haberes profesionales por orden alfabético.
 - Certificado de haberes profesionales por centro de trabajo.
 - Reconocimiento de trienios.
 - Certificado de servicios previos

El adjudicatario deberá:

- Adelantar a la **Agencia** un “**Plan de producto anual**” donde se recojan cada una de las actualizaciones tanto funcionales como tecnológicas previstas durante ese periodo de los productos software **Meta4 PeopleNet®** y **Meta4Mind® Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)** objeto del presente contrato. El plan de Producto, se deberá entregar a la Agencia tres meses antes de la ejecución del plan.
- Informar a la Agencia de las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato, momento a partir del cual se enviarán a la Agencia estas nuevas versiones y se dispondrá de ellas como se considere oportuno.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos software objeto de mantenimiento.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.

3.2.- **SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE: SOPORTE ACTIVO**

Son servicios adicionales de soporte no contemplados en el Mantenimiento de licencias que dada su naturaleza, requieren para su ejecución de perfiles específicos que solamente el fabricante del producto puede ofrecer:

- Asesoría experta al Nivel 2 de los productos Meta4 PeopleNet y Meta4Mind.
- Auditoría de las parametrizaciones relativas a las funcionalidades realizadas en las instalaciones de Meta4 PeopleNet y Meta4Mind existentes en la Comunidad de Madrid.
- Estudio de Adecuación y estandarización de procesos relacionados con la funcionalidad del Sistema de **Meta4Mind Gestión Hospitalaria** y **Meta4 PeopleNet** mediante la elaboración de informes de recomendaciones de uso.
- Soporte experto presencial al Nivel 2 de los desarrollos realizados en el producto **Meta4 PeopleNet**, para apoyar la incorporación de los distintos centros actualmente gestionados con el aplicativo SAINT 6 (Atención Primaria, SUMMA, Getafe)
- Tutorías sobre los productos Meta4 PeopleNet y Meta4Mind.
- Desarrollos evolutivos específicos no contemplados actualmente en la línea de producto para su posterior incorporación al mismo.

La **realización de los servicios de cuota variable (Soporte Activo)** del presente pliego se configurarán en forma de **encargos planificables**. Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el contratista deberá presentar a la Agencia una planificación de sus entregables y valoración del esfuerzo en horas, así como el tiempo 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.

Se realizará un **proceso de aceptación de las entregas para los encargos planificables** donde se validará y verificará entre otros extremos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

Asimismo, el resultado se analizará en relación a los **ANS** (acuerdos de niveles de servicio), de forma que si no se consiguen los valores mínimos fijados, además de las penalizaciones a las que hubiera lugar, el adjudicatario deberá ejecutar las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del encargo.

Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por **la Agencia**.

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 esté localizada y disponible en los repositorios definidos por **la Agencia** a tal efecto, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Documentación funcional.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).

- Manuales de usuario.
- Guía de explotación.

CLÁUSULA 4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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. Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada

Para la gestión del contrato y su seguimiento se establece un Comité para el control y la toma de decisiones llamado **Comité de Control del Servicio**. El proveedor, realizará conjuntamente con la **Agencia** la revisión del cumplimiento de las cláusulas de este contrato.

La comisión estará formada al menos por los siguientes integrantes:

- Responsable/s del contrato de la **Agencia** o la persona que éste designe
- Responsable/s del Servicio del adjudicatario

Se reunirá al menos mensualmente o con la frecuencia que razonablemente la **Agencia** considere necesaria, o dentro de los 7 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

El Responsable del Servicio del adjudicatario deberá enviar a la **Agencia**, 3 días laborales antes de la celebración del Comité de Control del Servicio, un **Informe de seguimiento operativo del Servicio** que recoja la lista 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.

Este Comité tendrá al menos las siguientes competencias bajo el control y decisión de la **Agencia**:

- Monitorizar el avance global del Servicio.
- Aprobación de los encargos planificados presupuestados.
- 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.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos del ANS e informar y proponer, en su caso, las penalizaciones aplicables.
- En general, tratar cualquier incidencia o problema de especial significación, surgida durante la ejecución del contrato, así como el análisis de Peticiones y/o Incidencias que se consideren significativas.

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.

CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

- 5.1 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, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- 5.2 Asimismo el adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, la Agencia podrá comprobar la adecuación del personal asignado al servicio contratado y verificar dicha capacidad en cualquier momento.
- 5.3 El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- 5.4 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**.
- 5.5 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.
- 5.6 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.

En particular, este Responsable será el interlocutor único entre el contratista y 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:

- **Coordinar el 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 los mismos.
- **Impartir con exclusividad** instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- **Supervisar el servicio de mantenimiento y soporte a prestar**, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo**, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Asistencia y participación** el **Comité de Control del Servicio** que periódicamente se convoque la **Agencia**.
- **Elaboración de las actas de reunión**: será responsabilidad del adjudicatario la elaboración de las actas de todas las reuniones de trabajo mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones. En un plazo no superior a tres días laborables, el acta será remitida para su aprobación a la **Agencia**.

- **Elaboración del Informe de seguimiento operativo del Servicio**

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

- 5.7. El adjudicatario 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.

CLÁUSULA 6.- 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 la misma, sean necesarias para el adecuado funcionamiento de los productos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias 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 7.- SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO 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 **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** como por la C.M., 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 8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato para el Servicio del Soporte Activo 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.

CLÁUSULA 9.- 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 10.- CALIDAD

Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. A tal fin, la Agencia podrá incorporar al proyecto los recursos que considere oportunos para garantizar su correcta ejecución.

CLÁUSULA 11.- HORARIO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá tener el servicio disponible dentro de la **franja horaria de 9:00 h. a 18:00 h., laborables, de lunes a viernes**.

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 proveedor deberá poner a disposición de la **Agencia** los recursos necesarios para dar el soporte técnico ya sea en modalidad remota o presencial si así se estima necesario.

CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo total de ejecución del contrato será de **24 meses**, comprendidos entre **el 1 de junio de 2017 y el 31 de mayo 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 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de oferta y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

Dirección de Sistemas de Información Corporativos

Contacto: Área de Gestión de Aplicaciones de RRHH.

Email: ga_rrhh_san@madrid.org

***** **FIN DEL PLIEGO** *****



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963208853687488295757**

Anexo 1. RELACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE

La relación de licencias software de los productos **Meta4 PeopleNet** y **Meta4Mind Gestión Hospitalaria** sobre los que aplica el servicio de Mantenimiento de licencias es la siguiente:

Producto Meta4 PeopleNet	Nº LICENCIA	NPS (*)
Soporte Técnico Nuevos Hospitales (Todos los módulos excepto ESS y PRL)	2087-SPA	80.000
ESS para UCR	2935-SPA	1.900
Ampliación ESS	2941-SPA	10.000
H. Alcorcón (Solo PRL+ESS)	2941-SPA	1.700
Hospital de Fuenlabrada	2110-SPA	1.400
Ampliación parcial ESS	3330-SPA	3.500
Ampliación ESS para toda la Consejería de Sanidad (**)	3357-SPA	67.900

Meta4Mind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)	Nº LICENCIA	NPS (*)
Soporte Técnico Meta4Mind	1972-SPA	41.000
Modulo FDI	2152-SPA	

(*)Número de empleados gestionados

(**)El plazo de garantía de la licencia vence el 30 de junio de 2017.

******* FIN DEL ANEXO *******

Anexo 2. CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO

El servicio que el adjudicatario debe garantizar, se configura de la siguiente manera:

SERVICIOS A PRESTAR DENTRO DE LA CUOTA FIJA: MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

Todos los servicios asociados en este apartado, se computarán como una **cuota fija mensual**. El importe mensual estimado para la cuota fija es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el apartado 13 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Jurídicas:

- **Cuota fija (del 01-06-2017 al 30-06-2017): 35.006,85 €/mes, IVA no incluido.**
- **Cuota fija (del 01-07-2017 al 31-05-2019): 37.545,98(*) €/mes, IVA no incluido.**

(*) El incremento del importe mensual del mantenimiento de licencias está motivado por la ampliación de la licencia del Autoservicio del empleado (3357-SPA), debido al vencimiento del plazo de garantía. Siendo el incremento, el 15% del importe de adquisición.

En caso de que la empresa adjudicataria se comprometiese a tomar a su cargo la ejecución de los trabajos por un importe total inferior al presupuesto de licitación, al importe estimado para la cuota fija mensual se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

Se incluyen todas las actividades relativas al “**MANTENIMIENTO DE LICENCIAS**” definidos en la CLAUSULA “**ALCANCE DEL SERVICIO**”:

- **SOPORTE TÉCNICO.**
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO.**
- **ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES.**

Se incluyen todas las actividades que realice el contratista a través de la figura del Responsable del Servicio definidas en la CLAUSULA “**SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**”.

SERVICIOS A PRESTAR A COSTE VARIABLE (SIN COMPROMISO DE ASIGNACIÓN):

Todos los servicios asociados en este apartado, se configurarán en **encargos planificables**, que el adjudicatario tendrá que satisfacer, en función de las necesidades que marque la **Agencia**. Realizado el encargo por parte del adjudicatario, **una vez superado el Proceso de Aceptación** definido en la CLAUSULA “**ALCANCE DEL SERVICIO**” del presente pliego y teniendo la conformidad de la Dirección encargada de la inspección de la ejecución del Servicio, el adjudicatario tendrá la autorización para proceder a facturar el encargo.

Se incluyen todas las actividades relativas al Servicio de “**Soporte Activo**” definidos en la CLAUSULA “**ALCANCE DEL SERVICIO**”:

El importe hora estimado para cada una de las categorías profesionales es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Jurídicas:

Perfil	PRECIO/HORA IVA no incluido
Ingeniero de desarrollo	63,75 €
Consultor	51,00 €
Consultor Senior	69,13 €

En caso de que la empresa adjudicataria se comprometiese a tomar a su cargo la ejecución de los trabajos por un importe total inferior al presupuesto de licitación, al importe estimado para cada tarifa se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

El número estimado de horas anuales disponibles bajo esta modalidad, se reparte de la siguiente manera:

Perfil	HORAS ESTIMADAS 2017 (7 meses)	HORAS ESTIMADAS 2018 (12 meses)	HORAS ESTIMADAS 2019 (5 meses)
Ingeniero de desarrollo	259	444	185
Consultor	483	828	345
Consultor Senior	210	360	150

Todos los servicios asociados en este apartado se realizarán en función de las necesidades, no existiendo compromiso de ejecución de la totalidad de los mismos. En el caso de no consumirse el número estimado de horas establecidas para la realización de estos trabajos, no se originará ningún derecho a compensación económica para el contratista.

El adjudicatario incluirá en la factura mensual, junto con la facturación de la cuota fija, la suma de los importes relativos a todos los encargos finalizados y aceptados por la Agencia durante el mes objeto de facturación, agrupando los mismos en una línea. Además, en hoja separada, deberá incluir el desglose de todos los encargos incluidos en la factura mensual. Para cada encargo se incluirá número del encargo, descripción del mismo, número de horas, tarifa aplicada e importe.

******* FIN DEL ANEXO *******

Anexo 3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE CUOTA VARIABLE

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para los **servicios de Cuota Variable (Soporte Activo)**, 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.

Independientemente de las penalizaciones que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para la Agencia, un **Plan de Acciones Correctivas** para todos y cada uno de los incumplimientos de los parámetros de control del ANS. El contratista informará a **la Agencia** de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

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.

Niveles de Servicio para los Encargos planificables

Se controlará la fecha de entrega real de la prestación respecto a la fecha planificada que fue acordada.

A cada actividad planificable, **la Agencia** le asignará una prioridad: Alta, Media o Baja. Salvo que **la Agencia** comunique al adjudicatario otra cosa distinta, **la prioridad por defecto de las actividades planificables será la prioridad media**.

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

Tiempo de retraso(t) en días naturales	Penalidad Prioridad Alta	Penalidad Prioridad Media	Penalidad Prioridad Baja
$3 < t < 15$	10 %	5 %	2 %
$15 \leq t < 30$	15 %	10 %	5 %
$30 \leq t$	20 %	15 %	10 %

Tabla 1 – Penalización encargos planificables

Las penalizaciones se aplicarán, según la tabla anterior al adjudicatario por cada prestación retrasada sin justificación aceptada por la Agencia.

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

$\text{Penalización} = \sum A * PPR$

Donde:

- “A” es el importe correspondiente al coste total acordado para el encargo (IVA no incluido).
- “PPR” es el % de penalización aplicable a cada prestación retrasada según su prioridad y tiempo acumulado de retraso, según la tabla anterior.

******* FIN DEL ANEXO *******

ELABORADO Y PROPUESTO POR:
*El Director 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

