madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA EMPLEO Y HACIENDA
Comunidad de Madrid

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "*MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL SOFTWARE DE RRHH META4 PEOPLENET, META4 EMIND GESTIÓN HOSPITALARIA E IBM GPT PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERIA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID*", A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN 6
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO 9
CLÁUSULA 3.- AMBITO DE ACTUACIÓN 9
3.1.- IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY. 10
3.1.1.- Plataforma IBM GPT Centralizada. 10
3.1.2.- Instalaciones IBM GPT Locales. 10
3.2.- PRODUCTOS META4. 11
3.2.1.- Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada. 11
3.2.2.- Instalación Meta4 PeopleNet Local. 12
3.2.3.- Instalaciones Meta4 emind Gestión Hospitalaria locales. 12
CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR 14
4.1.- SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE ESPECIALIZADO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO: 15
4.1.1.- Sub-servicio de Atención, Soporte especializado y Comunicación continua: 15
4.1.2.- Sub-servicio de Resolución de Incidencias y Peticiones - Mantenimiento Correctivo de los sistemas de información: 16
4.1.3.- Sub-servicio de Actualización de entregas del Fabricante de Producto: 19
4.1.4.- Sub-servicio de Administración y Operación de las aplicaciones instaladas: 19
4.1.5.- Sub-servicio de Mejora Continua del Servicio: 21
4.1.6.- Sub-servicio de Transferencia de Conocimiento: 21
4.1.7.- Sub-servicio de Coordinación y Gestión: 22
4.2.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA LÍNEA BASE: 22
4.2.1.- Sub-servicio de Mantenimiento y Consultoría de corto alcance: 23
4.2.2.- Sub-servicio de Mantenimiento y Consultoría de amplio alcance: 24
4.2.3.- Sub-servicio presencial de Soporte de corto alcance: 25
4.2.4.- Sub-servicio presencial de Soporte de amplio alcance: 25
4.2.5.- Sub-servicio presencial de Formación de corto alcance: 26
4.2.6.- Sub-servicio presencial de Formación de amplio alcance: 26
4.2.7.- Sub-servicio de Evaluación de Encargos Generales: 26
4.2.8.- Sub-servicio de Mejora Continua y Buenas prácticas: 27
4.2.9.- Sub-servicio de Transferencia de Conocimiento: 28
4.2.10.- Sub-servicio de Coordinación y Gestión: 28
4.3.- SERVICIO DE IMPLANTACIONES: 28
4.3.1.- Sub-servicio de Planificación, Coordinación y Seguimiento de Implantaciones: 31
4.3.2.- Sub-servicio de Análisis y Diseño: 32

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

4.3.3.- Sub-servicio de diseño y construcción de las herramientas de migración: ... 33
4.3.4.- Sub-servicio de parametrización, desarrollo y validación: ... 34
4.3.5.- Sub-servicio de Formación de las implantaciones: ... 35
4.3.6.- Sub-servicio de Paralelos y Despliegue: ... 36
4.3.7.- Sub-servicio de estabilización: ... 37
4.4.- SERVICIOS DE COORDINACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL GLOBAL DE LOS SERVICIOS Y DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO ANTE LA AGENCIA: ... 37
CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO ... 39
5.1.- PERFILES Y CATEGORÍAS DEL EQUIPO DE TRABAJO. ... 40
5.1.1.- Director del Servicio. ... 40
5.1.2.- Responsable del Servicio. ... 40
5.1.3.- Coordinador Operativo. ... 42
5.1.4.- Coordinadores de Soporte y Mantenimiento. ... 44
5.1.5.- Coordinador de Implantación. ... 49
5.1.6.- Consultor de Recursos Humanos Meta4 PeopleNet. ... 51
5.1.7.- Consultor Tecnológico Meta4. ... 52
5.1.8.- Consultor del Área de Recursos Humanos Meta4 emind Gestión Hospitalaria. ... 53
5.1.9.- Consultor Funcional de IBM GPT. ... 54
5.1.10.- Analista Programador PHP/JAVA ... 55
5.2.- ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL ADJUDICATARIO. ... 56
5.2.1.- Equipo Base. ... 56
5.2.2.- Equipo Extendido. ... 59
5.2.3.- Equipo de Implantaciones. ... 59
5.3.- REQUISITOS GENERALES DEL EQUIPO DE TRABAJO. ... 60
5.4.- CONDICIONANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO ... 61
5.4.1.- Constitución del equipo de trabajo ... 62
5.4.2.- Modificaciones en la composición del Equipo ... 62
5.4.3.- Sustitución de miembros del Equipo ... 62
5.4.4.- Reasignación de recursos del Equipo Base y el Equipo de Implantaciones ... 63
CLÁUSULA 6.- EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS ... 64
CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS GENERALES ... 65
7.1.- PROCEDIMIENTO PARA ENCARGOS GENERALES DE PRIORIDAD CRÍTICA/NORMAL ... 66
7.1.1.- Solicitud de Valoración ... 66
7.1.2.- Aceptación de Valoración ... 67
7.1.3.- Ejecución. ... 68
7.1.4.- Entrega. ... 69

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

7.2.- PROCEDIMIENTO PARA ENCARGOS GENERALES DE PRIORIDAD ESPECIAL..... 70
7.2.1.- Solicitud de Valoración. 71
7.2.2.- Aceptación de la Valoración. 71
7.2.3.- Ejecución del encargo. 72
CLÁUSULA 8.- PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ENCARGOS TASADOS 72
8.1.- SOLICITUD DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN. 73
8.2.- ACEPTACIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN..... 73
8.3.- EJECUCIÓN. 75
8.4.- ENTREGA. 75
CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO 76
9.1.- NIVEL OPERATIVO 77
9.2.- NIVEL ESTRATÉGICO..... 78
CLÁUSULA 10.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 78
10.1.- FASE DE TRANSICIÓN..... 79
10.2.- FASE DE PLENO SERVICIO. 81
10.3.- FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO..... 82
CLÁUSULA 11.- ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD 83
CLÁUSULA 12.- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... 83
12.1.- HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 84
12.2.- LUGAR DE LA PRESTACIÓN..... 84
12.3.- HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA AGENCIA. 87
CLÁUSULA 13.- PLAZO DE GARANTÍA..... 87
CLÁUSULA 14.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD 88
14.1.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD..... 88
14.2.- SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS..... 93
14.3.- MEDIDAS DE SEGURIDAD 94
CLÁUSULA 15.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS..... 95
CLÁUSULA 16.- PLAZO DE EJECUCIÓN..... 96
CLÁUSULA 17.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS 97
CLÁUSULA 18.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS 97
ANEXO 1. CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO..... 99
ANEXO 2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES..... 105
1. NIVELES DE SERVICIO..... 105
1.1 CLASIFICACIÓN DE LOS INCIDENTES..... 105
1.2 TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENTES..... 106
1.3 TIEMPO DE PERSONACIÓN EN LAS INSTALACIONES QUE LA AGENCIA INDIQUE 106
1.4 NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES 107
2. PENALIDADES..... 107
2.1 ANS SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE ESPECIALIZADO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO 109
2.1.1 RESOLUCIÓN EN PLAZO DE INCIDENCIAS, CONSULTAS, ADAPTACIONES MENORES, ACTUALIZACIONES DE DATOS Y OTRAS PETICIONES DE CORTO ALCANCE 109
2.1.1.1 IRS01 110
2.1.1.2 IRS02 111
2.1.1.3 IRS03 112

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

2.1.2 RESPUESTA DE QUEJAS 113
2.1.2.1 IRQ01 113
2.1.3 RECLAMACIONES DE INCIDENTES. 113
2.1.3.1 IRI(i) 114
2.2 ANS SOBRE EL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO 114
2.2.1 EPS01-DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO BASE 114
2.2.2 EPS02-CONDICIONES DE SUSTITUCIÓN DE MIEMBROS DEL EQUIPO BASE 115
2.2.3 EPS03-ROTACIÓN EXCESIVA DE MIEMBROS DEL EQUIPO DE BASE 115
2.3 ANS SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ENCARGOS GENERALES 116
2.3.1 ENC01 RESPUESTA DE VALORACIÓN DE ENCARGO GENERAL 116
2.3.2 ENC02 ACEPTACIÓN DE ENCARGO GENERAL 117
2.4 ANS SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ENCARGOS TASADOS 119
2.4.1 ENT01 - ACEPTACIÓN DE LA ENTREGA PARA ENCARGO TASADO 119
ANEXO 3. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 121
ANEXO 4. MODELO DE CURRICULUM VITAE. 124
ANEXO 5. SERVICIO DE IMPLANTACIONES PARA LA GERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA 126
ANEXO 6. FUNCIONALIDADES REQUERIDAS POR LA DG DE RRHH DEL SERMAS PARA EVOLUCIONAR LA PLATAFORMA META4 PEOPLENET CENTRALIZADA E IBM GPT CENTRALIZADA 131
5.1. MÓDULO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PLANTILLAS ORGÁNICAS Y RELACIONES DE PUESTOS DE TRABAJO. 131
5.2. MODULO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL TEMPORAL 136
5.3. MÓDULO DE GESTIÓN DE JORNADAS Y TURNOS 140
5.4. MÓDULO DE GESTIÓN DE NÓMINA 142
5.5. MODULO DE CARRERA PROFESIONAL DEL PERSONAL ESTATUTARIO 146
5.6. MODULO DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA 149
5.7. MODULO DE GESTIÓN DE PERSONAL 151
ANEXO 7. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD PARA EL PERSONAL EXTERNO. 160

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

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, 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 aquéllas 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.

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, en la actualidad, las aplicaciones **Meta4 PeopleNet, Meta4 emind Gestión Hospitalaria e IBM GPT** son las soluciones

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

informáticas en el Área de la Gestión de RRHH y Turnos respectivamente, que dan servicio a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad.

De manera centralizada en una única plataforma:

- Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada: Se gestionan los RRHH de 10 hospitales.
- Plataforma IBM GPT Centralizada: Se gestionan los turnos de 23 hospitales.

De manera descentralizada con una instalación por hospital:

- Una instalación local de Meta4 PeopleNet para gestionar los RRHH de un hospital.
- Instalaciones locales de Meta4 emind Gestión Hospitalaria para gestionar los RRHH de 12 hospitales.
- Instalaciones locales de IBM GPT para gestionar los turnos de 4 hospitales.

Mediante un único contrato bajo el gobierno de **la Agencia** se ha venido dando cobertura a todos los Centros de la Comunidad de Madrid en los que están instalados dichos aplicativos (**Meta4 PeopleNet, Meta4 emind Gestión Hospitalaria e IBM GPT)**.

Para los centros citados anteriormente en los que están instalados dichos aplicativos se han detectado una serie de necesidades, entre las que destacan las siguientes, y a las que se pretende dar cobertura con un nuevo contrato:

- Mejorar y evolucionar la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada (RRHH) e IBM GPT Centralizada con los requisitos solicitados por la Dirección General de RRHH de Sanidad descritos en detalle en el ***Anexo 6*** "*FUNCIONALIDADES REQUERIDAS POR LA DG DE RRHH DEL SERMAS PARA EVOLUCIONAR LA PLATAFORMA META4 PEOPLENET CENTRALIZADA E IBM GPT CENTRALIZADA*" del presente pliego, entre los que cabe desatacar: Planificación, gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo, Contratación de personal temporal, mayores controles en la gestión de nómina, Carrera profesional del personal estatutario, así como una mayor gestión presupuestaria y proyección del gasto.

- Implantación del cálculo del tramado de nómina necesario para cumplir con los futuros requerimientos de la fase II del proyecto CRETA de la Seguridad Social en las aplicaciones locales **Meta4 emind Gestión Hospitalaria**.

- Mejorar y evolucionar el Registro Estatal de Personal Sanitario (REPS) conforme a sus requerimientos para dar respuesta a las necesidades que marque el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

- Mejorar y evolucionar un único repositorio de datos de Plantilla y Efectivos de todo el personal de la Consejería de Sanidad, dentro de la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada, que permita a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS obtener Cuadros de mandos e informes.

- Servicios adicionales de consultoría y soporte para el cambio de sistema de cotización de la Seguridad Social al nuevo Sistema de Liquidación Directa. Se prevé que este nuevo sistema, por definición, va a requerir mayor soporte técnico en los primeros años de implantación.

- Desplegar el Autoservicio del empleado la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada a aquellos centros hospitalarios que actualmente no disponen de una solución o bien sustituyen su solución por la solución centralizada de portal.

- Desarrollo de un nuevo módulo de Gestión de Ausencias, Suplencias y Doblajes dentro de la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Mejora y desarrollo de los procesos de firma digital de documentos asociados a la contratación y su gestión documental asociada dentro de la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada.
- Incorporación de manera gradual a la Plataforma IBM GPT Centralizada de aquellos centros de la Consejería de Sanidad que bien han demandado una solución de turnos o bien sustituyen su solución local por la solución IBM GPT Centralizada.
- Traslado de forma progresiva de las aplicaciones locales **Meta4 emind Gestión Hospitalaria e IBM GPT** de cada hospital al CPD de la **Agencia**.

En este punto, es importante destacar la estrategia impulsada por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) para la convergencia de los sistemas locales actuales de cada centro sanitario hacia una Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada en la que ya se encuentran 10 Hospitales. De este modo se tendría una visión unificada de los Recursos Humanos del SERMAS, que en la actualidad no es fácil de conseguir, así como una mayor facilidad en la gestión de los procesos de RRHH y nóminas para todo el SERMAS. Para ello, de forma prioritaria, es objetivo de la Dirección General de RRHH del SERMAS dotar de mayor funcionalidad a la Plataforma Centralizada, aportando controles que faciliten la gestión. Por ello, ha definido una serie de requisitos a realizar, para conseguir esa robustez funcional en el sistema. Dichos requisitos están descritos en el ***Anexo 6*** del presente Pliego.

En paralelo a la evolución funcional descrita en el párrafo anterior de la Plataforma Centralizada, se destaca como prioritaria para la integración en la citada Plataforma de todos los Sistemas de RRHH de SERMAS basados en tecnología **M3 SAINT 6.**

M3 SAINT 6 es el sistema informático que actualmente se utiliza para la gestión de RRHH y Nóminas en la Gerencia de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y el Hospital Universitario de Getafe, todos ellos instalados de forma local e independiente. Además es importante destacar que la tecnología con la que está desarrollado **M3 SAINT 6,** es una tecnología de los años 90, que presenta evidenciados problemas de obsolescencia.

Es especialmente relevante el caso de la Gerencia de Atención Primaria, donde no hay una centralización de las aplicaciones ni de los datos, existiendo una instalación de la aplicación **M3 SAINT 6** por cada una las antiguas gerencias, con una base de datos propia por instalación (12 bases de datos independientes). Por ello, cada centro dispone de su propio repositorio de datos maestros, no existiendo una homogeneización de los mismos ni un sistema de explotación de datos común y normalizado.

Derivada de esta problemática, se plantea la necesidad de sustituir los sistemas **M3 SAINT 6** existentes por otro más moderno en el que se automaticen todas las tareas que actualmente se tienen que realizar de forma manual. Asimismo, en el caso de Atención Primaria, es necesario un sistema que integre en una Única BBDD los datos de los profesionales repartidos en las BBDD actuales.

No obstante, una vez expresada la importancia de la integración de **M3 SAINT 6**, también son objetivos de integración en la Plataforma Centralizada todos aquellos centros que en la actualidad utilizan el sistema **Meta4 emind Gestión Hospitalaria,** y en general todas las instalaciones que no estén centralizadas.

Se considera necesario acudir a la contratación del servicio objeto del presente contrato para cumplir los siguientes objetivos:

- Prestar un servicio centralizado de Atención, Soporte y Mantenimiento en todos los Centros dependientes de la Consejería de Sanidad, aprovechando las economías de escala.
- Garantizar la constante evolución y disponibilidad de las soluciones de Gestión de RRHH, Nómina y Turnos instalados en los centros dependientes de la Consejería de Sanidad, y en

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

particular garantizar su compatibilidad con el tramado de nómina y las diferentes fases de evolución del nuevo sistema Creta/SILTRA de la Seguridad Social.

- Dotar a la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada (RRHH) e IBM GPT Centralizada de la funcionalidad requerida por la Dirección General de Recurso humanos para garantizar su uso de forma común para todos los hospitales para la gestión requerida.
- Integrar en la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada (RRHH) e IBM GPT Centralizada, aquellos Sistemas existentes en el SERMAS que en la actualidad no lo están, con especial prioridad en el sistema M3 SAINT 6, que actualmente presta servicios en la Gerencia de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y el Hospital Universitario de Getafe sustituyendo de esta manera sus actuales aplicativos de RRHH descentralizados y heterogéneos.
- Integrar en la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada (RRHH) y IBM GPT Centralizada parte de los hospitales que actualmente utilizan Meta4 emind local como su sistema de RRHH y Nómina.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los ***Servicios de atención, soporte, mantenimiento, evolución e implantación de los Sistemas Corporativos de Gestión de RRHH Meta4 PeopleNet, Meta4 emind Gestión Hospitalaria y Gestión de Turnos IBM GPT instalados en Centros dependientes*** **Consejería de Sanidad** de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego y Anexos.

CLÁUSULA 3.- AMBITO DE ACTUACIÓN

Las soluciones de Gestión de RRHH y Turnos **instaladas** en Centros dependientes de la Consejería de Sanidad cuya **atención, soporte, mantenimiento y evolución es objeto del presente pliego de cláusulas técnicas (en adelante pliego)**, **corresponde a los siguientes productos software**:

Producto Software	Fabricante
IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY	INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES, S.A.
Meta4 PeopleNet	META4 SPAIN, S.A.
Meta4 emind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)	META4 SPAIN, S.A.

Tabla 1 – Productos software relativo a las aplicaciones instaladas

La Comunidad de Madrid tiene adquiridas las licencias de los productos software anteriormente indicados, quedan excluido del presente contrato el coste de las licencias asociadas a dichos productos de software para los diferentes Centros de Proceso de Datos (en adelante CPD's) y entornos en los que están instalados estos sistemas en la Comunidad de Madrid, que se pondrán a disposición del adjudicatario del contrato.

A continuación se detalla el ámbito de actuación de cada uno de los productos software indicados en el objeto de presente pliego:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

3.1.- IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY.

En la actualidad, **el producto software IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY** es la solución informática en el Área de la Planificación y Gestión de Turnos, dando servicio mediante las siguientes instalaciones:

3.1.1.- Plataforma IBM GPT Centralizada.

De manera centralizada en una única instalación de IBM GPT a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad:

Centros:	Versión IBM GPT	Gestor BBDD
Hospital Universitario del Tajo	2.X ORACLE 12C	
Hospital Universitario Infanta Sofía		
Hospital Universitario Infanta Leonor		
Hospital Universitario Infanta Cristina		
Hospital Universitario del Henares		
Hospital Universitario del Sureste		
Hospital Universitario Puerta de Hierro-Majadahonda		
Unidad Central de Radiodiagnóstico		
Hospital Universitario Santa Cristina		
Hospital Universitario de Fuenlabrada		
Hospital Virgen de la Torre		
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús		
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela		
Hospital Universitario de Móstoles		
Hospital de la Fuenfría		
Hospital Universitario Príncipe de Asturias		
Hospital Universitario Severo Ochoa		
Hospital Universitario Ramón y Cajal		
Hospital Dr. R. Lafora(*)		
Hospital de Guadarrama(*)		

Tabla 2 – Centros Plataforma IBM GPT Centralizada

(*) En previsión que se incorporen a la Plataforma a lo largo del año 2018

3.1.2.- Instalaciones IBM GPT Locales.

De manera descentralizada con una instalación local del producto software **IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY:**

Centros:	Versión IBM GPT	Gestor BBDD	Ubicación física
Hospital Universitario La Paz	2.X	INFORMIX	CPD Local
Hospital Universitario Ramón y Cajal(*)	2.X	SQL SERVER	CPD Local

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

Hospital Universitario Príncipe de Asturias (*)	2.X	INFORMIX	CPD Central
Hospital Universitario de Getafe	2.X	INFORMIX	CPD Local

(*) Modo solo lectura para consulta de datos

En el ámbito funcional todas las instalaciones de los productos IBM GPT arriba descritas comprenden los siguientes módulos:

Ámbito funcional/Módulo
Gestión y planificación de Turnos personal de Enfermería
Gestión y planificación de Turnos personal Facultativo
Gestión y planificación de Turnos personal No Sanitario (celadores, pinches, etc...)
Gestión y planificación de Turnos personal en Formación
Módulo de Integración con Sistemas de Gestión RRHH (Meta4 PeopleNet, Meta4 emind Gestión Hospitalaria, SAINT 6)

Tabla 3 – Ámbito funcional/ Módulos aplicaciones IBM GPT

3.2.- PRODUCTOS META4.

En la actualidad, **los productos software Meta4 PeopleNet y Meta4 emind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)** son las soluciones informáticas en el Área de Gestión de RRHH, dando servicio mediante las siguientes instalaciones:

3.2.1.- Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada.

De manera centralizada en una única instalación del producto software **Meta PeopleNet** a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad:

Centros:	Versión Meta4 PeopleNet	Gestor BBDD	Ubicación física
Hospital Universitario del Tajo	Meta4 PeopleNet AAPP V8.X	ORACLE 12C	CPD Central
Hospital Universitario Infanta Sofía			
Hospital Universitario Infanta Leonor			
Hospital Universitario Infanta Cristina			
Hospital Universitario del Henares			
Hospital Universitario del Sureste			
Hospital Universitario Puerta de Hierro-Majadahonda			
Unidad Central de Radio Diagnóstico			
Hospital Universitario Santa Cristina			
Hospital Universitario Fundación Alcorcón			

Tabla 4 – Centros Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada

En el ámbito funcional la plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada comprende los siguientes módulos:

Ámbito funcional/ Módulo
Gestión de Personal y Nómina

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

Selección (Bolsa de trabajo, Oferta Pública de Empleo y Concurso de traslados)(*)
Formación(*)
Evaluación del desempeño y competencias(*)
Prevención de Riesgos Laborales(*)
Proyecciones y seguimiento del gasto de nómina (*)
Portal Autoservicio del empleado y del Manager
Conector de datos con las BBDD de RRHH descentralizadas (Meta4 emind Gestión Hospitalaria, SIRIUS, M3, PeopleNet) para disponer de un único repositorio de Plantilla y Efectivos en la plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada
Cuadros de Mandos y Efectivos
Repositorio Estatal de Profesionales Sanitarios (R.E.S.P.)
Integración con sistemas de Gestión y planificación de Turnos (GPT y AIDA)
Integración con otros sistemas de información : SAP (Económico –Financiero) y Oracle Identity Management (Gestión de Identidades)

Tabla 5 – Ámbito funcional/ Módulos Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizado

(*) Implantado actualmente en el Hospital Universitario Fundación Alcorcón.

3.2.2.- Instalación Meta4 PeopleNet Local.

De manera descentralizada con una instalación local del producto software **Meta4 PeopleNet** de la siguiente forma.

Centros:	Versión Meta4 PeopleNet	Gestor BBDD	Ubicación física
Hospital Universitario de Fuenlabrada	Meta4 PeopleNet AAPP V8.X	SQL-Server	CPD local

En el ámbito funcional la instalación local de Meta4 PeopleNet comprende los siguientes módulos:

Ámbito funcional/ Módulo
Gestión de Personal y Nómina
Portal Autoservicio del empleado y del Manager
Integración con sistemas de Gestión y planificación de Turnos (GPT)
Integración con otros sistemas de información locales
Formación(*)

(*) En previsión de desarrollo e implantación a lo largo del año 2018

3.2.3.- Instalaciones Meta4 emind Gestión Hospitalaria locales.

De manera descentralizada con una instalación local del producto software **Meta4 emind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)** de la siguiente forma:

Centros:	Gestor BBDD	Ubicación física
Hospital Universitario La Paz	INFORMIX	CPD local(**)
Hospital Universitario Ramón y Cajal	INFORMIX	CPD local(**)
Hospital Universitario Clínico San Carlos	INFORMIX	CPD local(**)

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Hospital Universitario 12 de Octubre	INFORMIX	CPD local(**)
Hospital Universitario de La Princesa	INFORMIX	CPD Central
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	INFORMIX	
Hospital Universitario de Móstoles	INFORMIX	
Hospital Universitario Severo Ochoa	INFORMIX	
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela	INFORMIX	
Hospital de la Fuenfría	INFORMIX	
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	INFORMIX	
Hospital Virgen de la Torre(*)	INFORMIX	

Tabla 6 – Centros con instalación local de Meta4 emind Gestión Hospitalaria

(*) Instalación en modo consulta

(**) En previsión de migración al CPD Central a lo largo del año 2019

En el ámbito funcional las instalaciones de Meta4 emind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R) comprenden los siguientes módulos:

Ámbito funcional/ Módulo
Gestión de Personal y Nómina
Formación (*)
Integración con sistemas de Gestión y planificación de Turnos (GPT y AIDA)
Integración con sistemas de Portal del empleado (PeopleNet)
Integración con sistemas de Cuadro de Mandos y R.E.P.S. (PeopleNet)
Integración con otros sistemas de información locales

Tabla 7 – Ámbito funcional/ Módulos Meta4 emind Gestión Hospitalaria descentralizados

(*) En menor, medida algunas instalaciones locales de Meta4 emind Gestión Hospitalaria, disponen dichos módulos.

En la siguiente tabla se resume los productos software instalados en cada Centro:

CENTROS	META4 EMIND LOCAL	PLATAF. META4 PEOPLENET CENTRAL	PLATAF. IBM GPT CENTRAL	META4 PEOPLENET LOCAL	IBM GPT LOCAL
Hospital Universitario de Getafe		P			X
Hospital Universitario La Paz	X	P			X
Hospital Universitario Ramón y Cajal	X	P	X		X*
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	X	P	X		X*
Hospital Universitario Clínico San Carlos	X	P			
Hospital Universitario 12 de Octubre	X	P			
Hospital Universitario de Móstoles	X	P	X		
Hospital Universitario Severo Ochoa	X	P	X		
Hospital Central de la Cruz Roja	X	P	X		
Hospital de la Fuenfría	X	P	X		
Hospital Universitario de la Princesa	X	P	X		
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	X	P	X		
Hospital Virgen de la Torre	X*	X	X		
Hospital Universitario del Tajo		X	X		

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

Hospital Universitario Infanta Sofía		X	X		
Hospital Universitario Infanta Leonor		X	X		
Hospital Universitario Infanta Cristina		X	X		
Hospital Universitario del Henares		X	X		
Hospital Universitario del Sureste		X	X		
Hospital Universitario Santa Cristina		X	X		
Hospital U. Puerta de Hierro Majadahonda		X	X		
Unidad Central de Radiodiagnóstico		X	X		
Hospital Universitario Fundación Alcorcón		X			
Hospital Universitario de Fuenlabrada		P	X	X	
Hospital Universitario de Getafe		P			
Gerencia SUMMA 112		P			
Gerencia Atención Primaria		P			
Hospital Dr. R. Lafora		P	X**		
Hospital de Guadarrama		P	X**		
Hospitales de la plataforma SIRIUS		P			

Tabla 8 – Productos software instalados por Centro

(*)Instalación en modo consulta.
(**)En previsión que se incorporen a la Plataforma GPT Centralizada a lo largo del año 2018.
(P) Organismo implantado o con planificación a implantar el Portal del empleado (Meta4 PeopleNet) y/o integración con los módulos Cuadro de Mandos y R.E.S.P. (Meta4 PeopleNet).

CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Los servicios objeto del contrato se componen, de forma resumida, de las siguientes líneas o actividades:

- **Servicio de Atención, Soporte especializado y Mantenimiento Correctivo.**
- **Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base.**
- **Servicio de Implantaciones.**
- **Servicios de Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante la Agencia.**

Todos estos trabajos están bajo la responsabilidad de adjudicatario del presente contrato y deben ser realizados ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por la Agencia.

En cualquiera de los casos, el adjudicatario deberá ejecutar todos estos servicios durante el plazo de ejecución del contrato, teniendo en cuenta los niveles de servicio que se exponen en este pliego en el ***Anexo 2 "Acuerdos de nivel de servicio y penalidades".***

El adjudicatario deberá garantizar la comunicación continua con la Agencia sobre todo lo que acontezca durante cada una de las fases del plan de proyecto.

Con carácter general, los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información objeto del pliego se estructurarán en 3 niveles de gestión:

o **Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Generales.**

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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

La responsabilidad de este servicio será del Centro de Atención a Usuarios (En adelante CAU) designado por la Comunidad de Madrid, 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 aplicación de las aplicaciones 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: Servicio de Mantenimiento Especializado de Aplicaciones.**

  Proporciona el diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas relativas al uso de aplicativos en un grado de complejidad o dedicación superior al de primer nivel y contando con un soporte de tercer nivel para escalado de incidentes no solucionables por este servicio. Las tareas a realizar, conforme a los procedimientos y herramientas establecidos por la Agencia, se encuentran descritos en la Cláusula 4 de este pliego.

- **Nivel 3: Servicio de Mantenimiento del Fabricante de los productos software.**

  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 a los que solamente el Fabricante de los productos software pueda dar respuesta.

Los niveles 1 y 3 quedan fuera del ámbito de aplicación del presente contrato.

A continuación se indican los servicios objeto del pliego, en los que aplican todos los ámbitos indicados en la cláusula anterior.

4.1.- SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE ESPECIALIZADO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

El objetivo es proporcionar un servicio integral de atención y soporte para todas las aplicaciones instaladas relativas a los productos software objeto del presente contrato tanto para el usuario final como para la Agencia.

A continuación se especifican las principales actividades de los sub-servicios:

4.1.1.- Sub-servicio de Atención, Soporte especializado y Comunicación continua:

Las actividades a realizar bajo esta línea de servicio, son las siguientes:

- Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.
- Elaboración, difusión y divulgación de Novedades y Comunicados.

A continuación se indican las principales actividades a realizar por el adjudicatario dentro de este sub-servicio:

- Interacción con los usuarios finales de la aplicación para asegurar el uso adecuado de la misma, solventando de la forma más efectiva posible las dudas funcionales y/o

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

usabilidad de las aplicaciones, evitando en la medida de lo posible el bloqueo en su desempeño.

Esta atención al usuario se prestará por el adjudicatario utilizando distintas vías: telemática, telefónica u otros canales y asistencia remota.

- **Análisis de los incidentes (incidencias, peticiones y consultas)** reportados por el Nivel 1 y reclasificación según tipo:
  - Interacción con los usuarios finales de la aplicación para clarificar los incidentes.
  - Resolución de Incidentes: resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización planteadas por los usuarios acerca de las aplicaciones informáticas.
  - Resolución de Consultas funcionales, técnicas o de utilización planteadas por áreas internas de la Agencia, como por ejemplo equipos de producción/planificación, QA, equipos de desarrollo, organización, etc. Incluidos equipos/personas de otros adjudicatarios de la Agencia.

- **Cumplimiento del procedimiento de Gestión de Incidentes (incidencias, peticiones y consultas)**, entre otras acciones, incluye:
  - Revisión continúa de los incidentes para asegurar su correcta tipificación y descripción.
  - Tipificación y descripción correcta de la solución y del incidente, corrección de datos del caso.
  - Cuando su resolución no sea posible, **escalado al grupo de atención de Nivel 3** competente.
  - Gestión del conocimiento: actualización de la documentación del caso, traspaso de conocimiento a la Agencia.
  - Apoyo al control y supervisión por parte de la Agencia de los incidentes.

4.1.2.- Sub-servicio de Resolución de Incidencias y Peticiones - Mantenimiento Correctivo de los sistemas de información:

En este servicio se incluirán todas las actividades necesarias para realizar el mantenimiento correctivo y adaptaciones menores de los sistemas de información objeto de este pliego.

Son actividades a realizar en los sistemas de información ante un funcionamiento funcional erróneo (ya sea de procesamiento, rendimiento, programación, seguridad, estabilidad), deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad.

Las actividades de este tipo de mantenimiento no están sujetas a planificación, sino que se deben atender conforme se detectan. Este mantenimiento podrá requerir tanto actuaciones sobre el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) como sobre la plataforma tecnológica (sistemas, Bases de Datos, comunicaciones) de cara a corregir o mejorar un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento significativo de la funcionalidad a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

Las principales actividades a realizar por el adjudicatario dentro de este sub-servicio son las siguientes:

- Atención y diagnóstico de incidencias en los sistemas de información objeto de este pliego.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Interacción con los usuarios finales de la aplicación para clarificar las incidencias.
- Informar del orden de las actuaciones a seguir para asegurar la resolución de las incidencias.
- Resolución de incidencias de usuarios.
- Realización de correctivos necesarios para la resolución de incidencias, incluye:
    - Modificación de programas.
    - Cambio de parametrizaciones.
    - Ajustes en la configuración.
    - Asignaciones de roles-perfiles a usuarios por cambio en la política de accesos a los sistemas.
    - Depuración de datos.
    - Integración con otros aplicativos, sectoriales/CM/estatales/etc.
    - Modificaciones de plantillas.
    - Corrección de maestros y, en general, sobre cualquier otro componente del sistema.
    - Incluyendo todas las acciones regladas por la normativa de la Agencia para la puesta en producción de aplicativos, entre otras:
        - Actualización de la documentación funcional y/o técnica.
        - Realización de pruebas unitarias y funcionales.
        - Realización de pruebas de regresión, automatizadas o no.
        - Inclusión en la línea base.
        - Instalación de la solución a los diferentes entornos.
        - Peticiones de asignación de roles-perfiles a usuarios.
- Adaptaciones Menores, actualizaciones de datos y otras peticiones de corto alcance. Dan respuesta a peticiones que:
    - No son fácilmente predecibles.
    - Requieren rapidez en la ejecución (inmediatez, lo que dificulta su planificación).
    - Presentan corto alcance (esfuerzo máximo de 40 horas).
- Preparación de entornos para la realización de pruebas, así como del juego de datos que fuese necesario.
- Informar de su resolución y cierre por los medios estándares de la Agencia o que se hayan establecido y cierre de la misma, según procedimiento.
- Traspaso de nuevos evolutivos/módulos a la línea base de los sistemas de información. (Estabilización y/o soporte a la estabilización).
- Gestión de incidencias de integración con otros sistemas de la Comunidad de Madrid y cualquiera de los sistemas intermedios que se usen para dicha integración.
- **Gestión de incidentes/peticiones/consultas con el Fabricante de los productos software (Nivel 3)** objetos del contrato hasta su resolución:
    - Escalado a niveles de soporte más especializados del Fabricante a través de su canal de soporte, y conforme al acuerdo con el mismo.
    - Interlocución directa con el Fabricante, salvo cuando la Agencia lo indique.
    - Gestión para la solución, con el cumplimiento de los protocolos de actuación establecidos, la colaboración proactiva con terceros, la preparación de entornos donde se puedan realizar las acciones y operaciones necesarias para resolver los casos planteados.
    - Reporte a la Supervisión, Seguimiento y control por parte la Agencia, debiendo el adjudicatario informar de todas las comunicaciones, respuesta y situación a la Agencia.
    - Reporte continuo a la Agencia de las acciones que se vayan realizando, así como su seguimiento y cierre cuando se haya acordado.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

  - Para ello, el adjudicatario deberá utilizar los medios que el Fabricante del producto pone a disposición de la Agencia (en base a los contratos propios suscritos por la Agencia y el fabricante de Soporte y Mantenimiento de los productos software objeto del presente contrato).
- **Gestión de incidentes/peticiones/consultas de interoperación con organismos de otras AAPP**, entidades/proveedores o aplicaciones de la Agencia hasta su resolución:
  - Escalado interno, hacia suministradores (hardware y software), administraciones públicas u otras entidades, si fuese necesario.
  - Interlocución directa con los mismos, salvo cuando la Agencia lo indique.
  - Gestión para la solución, con el cumplimiento de los protocolos de actuación establecidos, la colaboración proactiva con terceros, la preparación de entornos donde se puedan realizar las acciones y operaciones necesarias para resolver los casos planteados.
  - Reporte a la Coordinación, Seguimiento y control por parte la Agencia, debiendo el adjudicatario informar de todas las comunicaciones, respuesta y situación a la Agencia.
  - Reporte continuo a la Agencia de las acciones que se vayan realizando, así como su seguimiento y cierre cuando se haya acordado.
- **Actualización de valores legales asociados:** aquellas tareas relacionadas con las modificaciones de precios, porcentajes, bases u otros valores de catálogos maestros, que tienen ya fijado un valor y que el organismo competente modifica, a modo de ejemplo:
  - Modificaciones de tablas salariales.
  - Valores de cotización (Seguridad Social) y/o Agencia Tributaria.
  - Otros valores publicados.
- **Servicios de soporte específico para las instalaciones del producto IBM GPT:** Se definen a continuación las actividades que de forma específica debe abordar el adjudicatario para cada una de las instalaciones del producto IBM GPT:
  - Juntado de empleados.
  - Desbloqueo de usuarios de aplicación
  - Gestión del calendario laboral.
  - Administración y parametrización de turnos.
  - Administración y parametrización de Anotaciones.
  - Gestión de puestos, tipos de contratos, GFH, razones de cambio y sociedades.
  - Labores de mantenimiento de los datos de IBM GPT:
  - Borrado de unidades de planificación.
  - Borrado de escenarios.
  - Borrado de turnos y anotaciones.
  - Importación y exportación de elementos:
  - Sociedades y empleados.
  - Unidades de planificación.
  - GFH, Puestos y razones de cambio.
  - Asignaciones a unidades e incidencias.
  - Sincronización de datos e importación de empleados entre Meta4 e IBM GPT.
  - Gestión de las tablas de conversión de marcajes.
  - Mantenimiento de la interfaz de integración e informes.
- Alta, cierre y actualización en los sistemas de gestión de soporte a IPC's según la normativa de la Agencia, o que la Agencia establezca.
- Resolución de problemas detectados, derivados de incidencias o por la monitorización de los sistemas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Documentación de las incidencias repetitivas o frecuentes con objeto de lograr su resolución por los niveles de soporte anteriores.
- Actualización de la documentación asociada.

Los interlocutores de la Agencia estarán permanentemente informados del estado de los problemas e incidencias. Una vez resuelta la incidencia, se documentará e informará con el objeto de verificar la calidad de la solución.

Periódicamente a demanda de la Agencia, el Responsable del Servicio designado por el adjudicatario, generará **un informe de incidencias atendidas** con:

- ✓ Descripción detallada de la solución aplicada.
- ✓ Tiempo de respuesta desde el registro de la incidencia.
- ✓ Tiempo de resolución empleado hasta el cierre de la incidencia.

Se emplearán los Sistemas y Procesos establecidos de la Agencia para el registro, seguimiento, gestión y resolución de las incidencias y monitorización entre otros.

El adjudicatario también tiene la obligación de mantener la base de datos de conocimiento con las incidencias atendidas y la solución temporal y definitiva aplicada, y de la transferencia continua del conocimiento a los interlocutores de la Agencia que se hayan designado.

4.1.3.- Sub-servicio de Actualización de entregas del Fabricante de Producto:

Ejecución de las acciones de adaptación de los sistemas de información para cubrir las actualizaciones funcionales y tecnológicas liberadas por el fabricante a la Comunidad de Madrid, realizando las adaptaciones oportunas (parametrización, desarrollo, etc.) en las aplicaciones para su correcto funcionamiento.

Se entenderá por actualización cualquier mejora realizada sobre la funcionalidad que el fabricante incorpore a sus productos licenciados objeto del servicio (habitualmente mediante Service Packs, Notas o Hot Fixes) así como los desarrollos específicos realizados solicitados por la Comunidad de Madrid al fabricante, tanto se traten de parches como de versiones nuevas completas.

El adjudicatario se compromete, previa autorización y supervisión por parte de la Agencia a mantener actualizadas las aplicaciones instaladas hasta el último nivel de actualizaciones funcionales o cualquier tipo de mejora liberada por el fabricante de los productos software objeto del presente contrato.

4.1.4.- Sub-servicio de Administración y Operación de las aplicaciones instaladas:

Con el objetivo de conseguir el funcionamiento requerido de los sistemas objeto de este contrato cuya responsabilidad es de la Agencia, el adjudicatario, a través del personal adscrito a la ejecución del servicio y de acuerdo con las instrucciones, la inspección y control técnico de los responsables designados por la Agencia, deberá prestar este Sub-servicio realizándolo para todas las aplicaciones instaladas relativas a los **productos software** objeto del presente contrato (Meta4 PeopleNet, Meta4 emind y IBM GPT) las siguientes actividades:

- Gestión de usuarios:
  - o Creación y mantenimiento de perfiles, autorizaciones y objetos de autorización para grupos de usuarios.
  - o Gestión, mantenimiento y actualización de los roles y los perfiles de aplicativo.
  - o Gestión y mantenimiento de los usuarios de aplicación.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Gestión y paso de los objetos a todos los entornos: desarrollo, validación, preproducción, producción, formación, migración, laboratorio, etc. Los pasos a al entorno de Producción deberán de realizarse, fuera del horario habitual de prestación del servicio (a partir de las 20:00 h) salvo instrucción contraria por parte de la Agencia.
- Gestión de la configuración e inventario:
    - Diseño, mejora continua, de la arquitectura.
    - Identificar y documentar todos los componentes software y hardware de la infraestructura.
    - Integrar de forma automatizada esa información en los repositorios estándares de la Agencia.
- Asesoramiento y estudio de las actualizaciones de las políticas de seguridad relacionadas con la ley de Protección de Datos de carácter personal (LOPD) que puedan afectar y deba recoger la política de accesos de los aplicaciones objeto del contrato

Se detallan una serie de **actividades adicionales a realizar en aquellas instalaciones ubicadas en el CPD centralizado de la Agencia**:

- Operación, Administración y Mantenimiento del Software de negocio Meta4 e IBM GPT: Gestión e instalación del software de negocio Meta4 e IBM GPT.
- Operación, Administración y Mantenimiento de los servidores Web y de Aplicaciones que componen la arquitectura tecnológica de las plataformas Centralizadas Meta4 PeopleNet e IBM GPT.
- Mantenimiento de certificados de seguridad instalados y renovación de los mismos.
- Mantenimiento y Evolución de Entornos
    - Creación y configuración de nuevos entornos a petición de la Agencia, con el alcance solicitado y su posterior mantenimiento.
    - Mantenimiento y actualización de todos los entornos existentes y de nueva creación, según lo planificado por la Agencia: desarrollo, validación, preproducción, producción, formación, migración, laboratorio, etc.
    - Nivelación periódica de entornos, al menos realizar una actualización en todos los entornos cada tres meses.
- Monitorización, vigilancia del rendimiento y de la capacidad de Meta4 e IBM GPT:
    - Realización de checklist de revisión de los entornos.
    - Monitorización de logs del sistema, etc.
    - Monitorización de rendimiento (memoria, buffers, paginación, latencia de red, balanceo de carga…).
    - Monitorización de problemas de crecimiento anormal o desproporcionado de datos, masividad de datos.
    - Medir disponibilidad y rendimiento del sistema, seguimiento de ANS.
    - Análisis y corrección de incidencias.
    - Análisis de tendencias de todos los parámetros del sistema.
    - Análisis de rendimiento de los sistemas.
    - Análisis de la capacidad para prever los nuevos requerimientos hardware.
    - Revisar/actualizar la configuración de los sistemas.
    - Realizar propuestas de mejora de la arquitectura actual y procedimientos implantados.
- Gestión de la continuidad:
    - Revisión periódica de las políticas de backup y restores de toda la infraestructura.
    - Revisión constante del plan de continuidad de negocio (backup, alta disponibilidad y contingencia).
    - Solicitudes puntuales de backups, o de modificación de la política establecida.
    - Apoyo los departamentos competentes ante incidentes de sistemas y bases de datos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Traslado de CPD (principal y/o respaldo):
  Si durante la vigencia del contrato se produjeran traslados de los CPD's (del principal y/o del respaldo) de la Comunidad de Madrid, deberá realizar las siguientes acciones:
  - Colaborar en la elaboración y el diseño del Plan de Traslado de CPD´s a nivel de software, de servidores, equipos de comunicaciones y demás elementos necesarios para el funcionamiento de las aplicaciones objeto de este pliego.
  - Instalación del Software de negocio Meta4 y IBM GPT: Gestión e instalación del software de negocio Meta4 y IBM GPT.
  - Instalación de los servidores Web y de Aplicaciones que componen la arquitectura tecnológica de las plataformas Centralizadas Meta4 PeopleNet y IBM GPT.
  - Instalación de los certificados de seguridad y renovación de los mismos.
  - Reforzará si fuese necesario, las tareas de administración y operación del sistema, para garantizar la continuidad del servicio durante el periodo que dure el traslado, de acuerdo a la planificación aprobada por la Agencia.
  - Seguimiento del desarrollo de estos trabajos, reporte a demanda de la situación a la Agencia.

En la actualidad la Agencia está inmerso en un proyecto de traslado de forma progresiva de las aplicaciones locales **Meta4 emind Gestión Hospitalaria** y **IBM GPT** de cada hospital al CPD centralizado de la Agencia. En la medida que se vaya realizado los traslados de las instalaciones locales al CPD centralizado de la Agencia será responsabilidad del adjudicatario realizar las tareas relativas a las actividades específicas para las instalaciones ubicadas en el CPD de la Agencia.

4.1.5.- Sub-servicio de Mejora Continua del Servicio:

Será necesario realizar auditorías periódicas mensuales del Servicio de Atención, Soporte especializado y mantenimiento correctivo a demanda de la Agencia, con el objetivo de realizar una mejora continua que optimice la calidad de los servicios y que minimice el número de tickets generados por los usuarios.

Estas auditorías tiene que estar acompañadas por un análisis de situación donde se refleje una propuesta de acciones focalizadas en mejorar la satisfacción del usuario con medios objetivos tales como reducción de número de tickets, automatización de procesos de cada uno de los sistemas, mejora en el rendimiento de los procesos, mejora en la comunicación al cliente, gestión documental completa y cualquier aspecto que se considere impacto en la mejora y calidad del servicio.

4.1.6.- Sub-servicio de Transferencia de Conocimiento:

En este servicio se incluirán todas las actividades necesarias para ir realizando una transferencia del conocimiento continua a la Agencia o a quien la Agencia designe en cualquiera de los ámbitos de cualquiera de las líneas de trabajo del Servicio de Atención Soporte especializado y Mantenimiento Correctivo, de forma continua a lo largo de la ejecución del contrato.

A continuación se indican las principales actividades a realizar por el adjudicatario dentro de este sub-servicio, no siendo una relación exhaustiva de las mismas:

- **Elaboración, difusión y divulgación de Novedades y Comunicados de información al usuario** (en cualquiera de los ámbitos del pliego), con los objetivos de mantener informado permanentemente al usuario y de corregir las carencias detectadas en los usuarios. Entre las acciones que incluye son:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Boletín Informativo mensual con todas las novedades y/o actualizaciones (tanto funcionales como de otro tipo que se consideren de interés) así como las referencias a los documentos formativos.
- Elaboración de FAQ y /o guías rápidas/virtuales para aclarar las dudas detectadas de los usuarios.
- Actualización de la base de datos del conocimiento.

- **Mantenimiento, evolución y operación de las herramientas de comunicación** a usuarios que se vayan a utilizar durante la prestación del servicio. Entre otros:
  - Gestión y mantenimiento de los portales de comunicación y publicación de información, tanto a nivel interno de la Agencia como a los usuarios finales: portales de Proyecto y portales de Comunicación y Formación, gestión y actualización de contenidos, convocatorias, publicación de píldoras formativas, gestión de accesos, gestión y mantenimiento de listas de distribución, etc.
  - Diseño y desarrollo de herramientas de soporte a la comunicación y gestión del cambio (Portales, Comunicaciones, Boletines,…).
  - Herramientas de envío masivo de correos electrónicos.
  - Acciones de comunicación.
  - Realización y distribución del Boletín Informativo periódico con las novedades y/o actualizaciones tanto funcionales como referencias a los documentos formativos.

4.1.7.- Sub-servicio de Coordinación y Gestión:

Engloba todas las tareas necesarias para la gestión, coordinación y planificación de todos los sub-servicios de este servicio. Incluye:

- Control, coordinación y seguimiento de cada uno de los sub-servicios.
- Acciones encaminadas a garantizar la calidad del servicio.
- Elaboración de actas y documentación de gestión.

4.2.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA LÍNEA BASE:

Con el objetivo de conseguir el correcto mantenimiento y evolución de los sistemas de información requeridos en este contrato, el adjudicatario, a través del personal adscrito a la ejecución del servicio y de acuerdo con las instrucciones, la inspección y control técnico de los responsables designados por la Agencia, deberá prestar diferentes servicios para el mantenimiento de dichos sistemas.

Dentro de esta categoría, las actividades estarán especializadas en los siguientes ámbitos funcionales:

- Gestión Administración de Personal.
- Planificación, Gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo.
- Contratación de personal temporal.
- Gestión Nómina.
- Gestión de Seguros Sociales.
- Gestión de Contabilidad Presupuestaria, Financiera y Analítica.
- Gestión de Portal del Empleado.
- Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.
- Gestión de Cuadro de Mandos Y REPS.
- Gestión de Formación y Evaluación.
- Gestión de Selección y Bolsas de Trabajo.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Gestión de jornadas y Turnos.
- Gestión de carrera profesional del personal estatutario.
- Funcionalidades y Servicios Comunes.
- Funcionalidades realizadas en los Servicios de Implantación.

Se considera línea base al conjunto de toda la base instalada y desarrollos de los módulos funcionales en producción en el momento de iniciar la ejecución del contrato y durante todo el tiempo del contrato, así como cualquier desarrollo que se encuentre en cualquiera de las fases previas a su puesta en producción (construcción, pruebas, etc.) en cualquiera de los entornos de la plataforma (desarrollo, validación, formación, pre-producción, etc.).

El adjudicatario será responsable del mantenimiento de la línea base, y cumplir lo establecido por la normativa de la Agencia. Dentro de esta normativa, se incluye la metodología para evolución de módulos funcionales con varias líneas de desarrollo paralelas. A través de la misma se fijan las acciones a realizar para la gestión de la fusión entre las diferentes líneas evolutivas que puedan existir como consecuencia de tareas independientes de mantenimiento, en paralelo o no, y su posterior puesta en producción y mantenimiento. En este sentido, el adjudicatario será responsable de esta labor, sin coste añadido alguno, con independencia de si han sido los desarrollos construidos por el propio adjudicatario o por la Agencia.

Todas las actividades de mantenimiento a realizar por el adjudicatario, descritos en este apartado, **deben finalizar con la integración de dichas versiones sobre la línea base**, siguiendo la normativa de la Agencia y sin coste añadido alguno (por estar incluidos en la cuota fija).

Se considera incluida en este servicio cualquier acción encaminada a estabilizar nuevos módulos o funcionalidades desarrollados/parametrizados tanto de forma previa a la vigencia de este contrato como durante la vigencia del mismo, y su inclusión en la línea base.

Este servicio se compone de los siguientes sub-servicios y se especifican las principales actividades de cada uno de ellos:

4.2.1.- Sub-servicio de Mantenimiento y Consultoría de corto alcance:

Engloba actividades de Mantenimiento y Consultoría (funcional o técnica) sobre los sistemas de información de la línea base que demandan agilidad en su puesta en servicio y tienen un alcance reducido. Por ello, las etapas de la construcción de dicha mejora pueden no ser todas necesarias y se pueden condensar para responder de forma eficaz y eficiente a la demanda. El esfuerzo de la solución será como máximo de **300 horas**.

4.2.1.1 Mantenimiento

Son adaptaciones o mejoras funcionales sobre los sistemas de información de la línea base. Engloba las actividades necesarias de análisis, diseño, parametrización, desarrollo, pruebas, implantación, despliegue y documentación técnica, funcional y/o de usuario.

- **Mantenimiento Preventivo**: Ejecución de las acciones a realizar sobre el comportamiento de los sistemas de información, con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad de dichos sistemas, sin añadir nueva funcionalidad, conforme al Plan de trabajo trimestral continúo definido.
- **Mantenimiento Adaptativo Legal:** Ejecución de las acciones de mantenimiento de los sistemas de información de la base instalada necesarias para adaptar dichos sistemas de información a cambios legales y/o normativas en cualquiera de los ámbitos que afectan a la Comunidad de Madrid, es decir Normativa Internacional, de la Unión Europea, Nacional, Autonómica o Municipal.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- **Mantenimiento Adaptativo Tecnológico**: Ejecución de las actividades necesarias en el software de la plataforma motivadas por la necesidad de cambio de versión o entorno de alguno/s de los componentes (cambios de configuración o upgrade del hardware, software de base, gestores de base de datos, de las distintas plataformas, comunicaciones, etc.) en los que el sistema software debe operar.
- **Mantenimiento Perfectivo:** Ejecución de acciones de inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejora realizadas sobre el sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos. Dentro de este servicio, por ejemplo, se tratarían la reestructuración de código, definición más clara de los sistemas y optimización de rendimiento y eficiencia, re-ingeniería de procesos funcionales o del proceso de gestión de usuarios y roles, etc.
- **Mantenimiento de Datos y Datos Maestros:** Comprende las siguientes actividades
  - Extracciones de datos y datos maestros.
  - Migraciones y carga de datos y datos maestros. Transformaciones y depuraciones asociadas.
  - Actualizaciones de datos y datos maestros específica y masiva.
  - Ejecución de procesos de movimientos y actualizaciones de datos.
- **Nuevas funcionalidades:** Ampliación y/o mejora del sistema de información para satisfacer los cambios en las necesidades de la Comunidad de Madrid.

4.2.1.2 Consultoría Funcional y Técnica:

Comprende la ejecución de las siguientes actividades que podrán desarrollarse tanto de manera remota como presencial a criterio de la decisión que tome la Agencia al respecto:

- Toma de requisitos funcionales y documentación de los mismos
- Consultoría para aportar soluciones ante nuevas problemáticas planteadas por los usuarios y/o la Agencia y documentación de las mismas.
- Presentaciones, demostraciones y/o prototipos de funcionalidad de los sistemas de información a usuarios y/o la Agencia.
- Estudios de impacto y/o viabilidad de nuevas funcionalidades o modificaciones de funcionalidad.
- Consultoría tecnológica de los productos software instalados (Meta4 PeopleNet , Meta4 emind e IBM GPT) y sobre la infraestructura tecnológica que la soporta (Monitorización, vigilancia del rendimiento y de la capacidad)
- Auditorías de seguridad sobre el sistema, hacking ético, detección de vulnerabilidades de seguridad mediante la ejecución de herramientas.
- Realización o Apoyo en las tareas de los análisis funcionales que afecten al Modelo Común de los equipos de los servicios de implantaciones y consultoría de amplio alcance.

4.2.2.- Sub-servicio de Mantenimiento y Consultoría de amplio alcance:

Engloba actividades de Mantenimiento y Consultoría (funcional o técnica) sobre los sistemas de información de la línea base de amplio alcance , incluyendo las actividades de consultoría funcional y técnica, análisis, diseño, parametrización, desarrollo, pruebas, implantación, despliegue y/o documentación técnica, funcional y de usuario que **superen las 300 horas**.

Incluye la mismas actividades de **Mantenimiento** y **Consultoría Funcional y técnica** definidas en el ***"Sub-servicio de Mantenimiento y Consultoría de corto alcance"*** **(4.2.1.-)** del presente pliego.

Todas las acciones de los servicios de Mantenimiento y Consultoría de amplio alcance deberán ser incorporadas a la línea única de desarrollo en coordinación con el

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

mantenimiento de la línea base, cumpliendo la normativa de la Agencia para la evolución de módulos funcionales de dichos sistemas de información. En particular, las tareas de análisis funcional que afecten al Modelo Común, deberán contar con la colaboración y asesoría del equipo de línea base para certificar su correcta adaptación al mismo.

4.2.3.- Sub-servicio presencial de Soporte de corto alcance:

Engloba actividades de Soporte Presencial sobre los sistemas de información de la línea base que demandan soporte para la explotación de forma presencial al usuario y tienen un alcance reducido. El esfuerzo de la solución será como máximo de **40 horas**.

En este servicio se contemplan varias líneas de trabajo, entre las que destacan:

- Soporte presencial especializado de funcionalidades que hayan cambiado desde el punto de vista del usuario.
- Soporte presencial para campañas especiales específicas o en determinados periodos.
- Soporte presencial especializado para procesos críticos. Se deberá dar servicio de soporte presencial a aquellos procesos que bien por criticidad en la realización o para asegurar el cumplimiento de los plazos, requieran garantizar su correcta ejecución con personal especializado por parte del adjudicatario.

En los casos indicados de soporte presencial, el adjudicatario dará soporte a los usuarios para el registro de las incidencias, peticiones, consultas y quejas en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones y su tipificación para su solución de acuerdo al procedimiento de Gestión de Incidencias de la Agencia, proporcionándole todos los datos necesarios (funcionales/técnicos) para la correcta descripción de la misma. Asimismo, el adjudicatario en cada una de estas acciones de soporte presencial deberá llevar un registro e inventario de todas aquellas incidencias/consultas/peticiones resueltas y/o registradas pendientes de resolver, actualizado con la periodicidad que se le requiera por parte de la Agencia e informando de su situación a la misma.

Las actividades de este tipo de servicio siempre estarán sujetas a planificación y deberán ser atendidas según los niveles de servicio especificados en este pliego. Dichas actividades se gestionan a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos en coste y plazo, según se explica en la ***CLÁUSULA 7.- "Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales".***

4.2.4.- Sub-servicio presencial de Soporte de amplio alcance:

Engloba actividades de Soporte Presencial sobre los sistemas de información de la línea base que demandan soporte para la explotación de forma presencial al usuario. El esfuerzo de la solución superará las **40 horas**.

Incluye las mismas actividades de soporte presencial de corto alcance definidas en el ***"Sub-servicio presencial de Soporte de corto alcance" 4.2.3.-*** del presente pliego.

Todas las acciones de los sub-servicios de soporte presencial de amplio alcance deberán ser incorporadas a la línea única de soporte en coordinación con el Soporte de la línea base, cumpliendo la normativa de la Agencia para la Atención y Soporte especializado al usuario.

Las actividades de este tipo de servicio siempre estarán sujetas a planificación y deberán ser atendidas según los niveles de servicio especificados en este pliego. Dichas actividades se

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

gestionan a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos en coste y plazo, según se explica en la ***CLÁUSULA 7.- "Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales".***

4.2.5.- Sub-servicio presencial de Formación de corto alcance:

Engloba actividades de Formación sobre los sistemas de información de la línea base que demandan formación para la explotación. El esfuerzo de la solución será como máximo de **40 horas**.

En este servicio se contemplan la ejecución de diferentes acciones formativas, a modo de ejemplo:

- **Impartición de formación presencial especializado de módulos funcionales y/o funcionalidades** que hayan cambiado desde el punto de vista del usuario.
- **Tutorías especializadas** en funcionalidades específicas.
- **Impartición de sesiones informativas.**
- **Realización de materiales digitales de formación e-learning (videos, documentación, etc…)**

La ejecución de la acciones formativas debe de ajustarse a las condiciones descritas en el ***0 "Formación y Comunicación"*** del presente pliego.

Las actividades de este tipo de servicio siempre estarán sujetas a planificación y deberán ser atendidas según los niveles de servicio especificados en este pliego. Dichas actividades se gestionan a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos en coste y plazo, según se explica en la ***CLÁUSULA 7.- "Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales".***

4.2.6.- Sub-servicio presencial de Formación de amplio alcance:

Engloba actividades de Formación sobre los sistemas de información de la línea base que demandan formación para la explotación y tienen un alcance reducido. El esfuerzo de la solución superará las **40 horas**.

Incluye las mismas actividades de formación presencial de corto alcance definidas en el ***"Sub-servicio presencial de Formación de corto alcance" 4.2.5.-*** del presente pliego.

La ejecución de la acciones formativas debe de ajustarse a las condiciones descritas en el ***0 "Formación y Comunicación"*** del presente pliego.

Las actividades de este tipo de servicio siempre estarán sujetas a planificación y deberán ser atendidas según los niveles de servicio especificados en este pliego. Dichas actividades se gestionan a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos en coste y plazo, según se explica en la ***CLÁUSULA 7.- "Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales".***

4.2.7.- Sub-servicio de Evaluación de Encargos Generales:

Estudio y elaboración de valoraciones de encargos generales; estimación y documentación, de tareas pertenecientes a los sub-servicios incluidos en este servicio, según las condiciones de obligado cumplimiento por su parte descritos en la ***CLÁUSULA 7.- "Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales"*** del presente pliego.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

4.2.8.- Sub-servicio de Mejora Continua y Buenas prácticas:

Las principales actividades a realizar por el adjudicatario dentro de este sub-servicio son las siguientes:

- Validación y certificación de los análisis funcionales que afecten al Modelo Común de los equipos de los servicios de implantaciones y consultoría de amplio alcance.
- Revisar la línea base de mantenimiento: código, parametrización, documentación, etc. conforme a la normativa y estándares de calidad existentes.
- Realización de los trabajos de revisión de la calidad de parametrización de la plataforma técnica, en aquellos módulos en donde haya habido modificaciones.
- Monitorización e identificación de problemas de rendimiento y masividad de datos.
- Estudio, análisis del impacto, planificación y coordinación de la incorporación de entregas del Fabricante de Producto a las distintas plataformas.
- Ejecución de actividades continuas:
    - Elaboración y ejecución de las pruebas automáticas que se hayan establecido, con la generación de datos de pruebas necesarios. Verificación del correcto funcionamiento de éstas, para todos los servicios objeto del pliego.
    - Almacenamiento de la documentación funcional y técnica. Mantener actualizado el repositorio de la documentación que se haya determinado para cada tipo.
    - Mantenimiento y actualización de los diferentes entornos (desarrollo, validación, etc.) necesarios para que la Agencia, o quien designe la Agencia, pueda utilizarlos.
    - Realización de las tareas de ofuscación de datos para los diferentes entornos según necesidades de la Agencia y realización de traspasos y/o copias de entornos tanto completas como parciales y tareas de sincronización de entornos. Realización de las tareas de archivado de datos necesarias.
    - Mejora de la documentación técnica – funcional – pruebas - usuario – documentación de programas, solicitada según los estándares de calidad y/o plantillas definidas.
    - Actualización y/o elaboración de la documentación.
    - Almacenamiento de la documentación en el repositorio que se haya determinado para cada tipo de documentación.

- **Ejecución de actividades de Estandarización y Buenas Prácticas** para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información:consiste en implementar, poner en marcha y mantener todos los aspectos metodológicos, normativos o de procedimiento que se definan, siguiendo las buenas prácticas, estándares y/o recomendaciones de los fabricantes de los productos software objeto del presente pliego (Meta4 y IBM GPT) en el ámbito de la implementación y mantenimiento de sistemas, así como la divulgación de los mismos dentro de la Agencia, según el método que se establezca.

- Definición y/o actualización continua de los estándares de trabajo ya existentes o que se establezcan:
    - Metodologías.
    - Normativas como la Documentación de análisis funcionales, documentación de diseños técnicos, realización de pruebas, pruebas de regresión automática.
    - Procedimientos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

4.2.9.- Sub-servicio de Transferencia de Conocimiento:

En este servicio se incluirán todas las actividades necesarias para ir realizando una transferencia del conocimiento continua a la Agencia o a quien la Agencia designe en cualquiera de los ámbitos de la línea de Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base, de forma continua a lo largo de la ejecución del contrato.

4.2.10.- Sub-servicio de Coordinación y Gestión:

Engloba todas las tareas necesarias para la gestión, coordinación y planificación de todos los sub-servicios de este servicio. Incluye:

- Control, coordinación y seguimiento de cada uno de los sub-servicios.
- Acciones encaminadas a garantizar la calidad del servicio
- Elaboración de actas y documentación de gestión.

4.3.- SERVICIO DE IMPLANTACIONES:

Consideraciones Generales sobre el Servicio de Implantación

El objetivo de este servicio consiste en implantar el Modelo Común de Gestión de RRHH, Nóminas y Turnos, definido por la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) de la Comunidad de Madrid, basado en las Plataformas Centralizadas Meta4 PeopleNet y IBM GPT Centralizada, en los Organismos del SERMAS que actualmente no están integrados en dichas Plataformas centralizadas, con especial prioridad para la Gerencia de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y Hospital Universitario de Getafe que tienen en la actualidad el Sistema de Información más obsoleto.

Además de los tres Centros citados anteriormente, cualquiera de los Hospitales citados en el **apartado 3.2.3. de la CLÁUSULA 3 - *"Ámbito de Actuación"*** que actualmente trabajan con la tecnología Meta4 emind Gestión Hospitalaria, son objetivos potenciales de este servicio de implantación siempre que Madrid Digital lo requiriera y se den las condiciones técnicas y económicas necesarias para ello. Más concretamente están también contemplados en el alcance de este pliego la implantación de cuatro Centros con tecnología Meta4 emind según se describe con más detalle en el Anexo 1.

Llamaremos Sistema Origen (SO) al Sistema o Sistemas de Información de RRHH Nóminas y Turnos, existente en la actualidad, que se desean integrar en las Plataforma Centralizada Meta4 PeopleNet e IBM GPT Centralizada, a la cual llamaremos Sistema Destino (SD).

Durante el Servicio de Implantación se analizarán los procesos de RRHH, Nóminas y Turnos del SO para adaptarlos a los definidos en el Modelo Común (MC). Asimismo los catálogos del SO serán transformados, mediante las correspondientes equivalencias, en los catálogos definidos para el MC. Aquellos datos de los catálogos del SO que no encontrasen equivalencia en el MC, se añadirían a éste último con el propósito de construir un conjunto de catálogos consistente que abarque la Gestión Integral de los RRHH del SERMAS.

De modo análogo a los Catálogos, se tiene que proceder a integrar los Informes e interfaces existentes en el SO (siempre y cuando así los considere Madrid Digital) en el paquete de interfaces, informes o Cuadro de Mandos definido para el MC, de forma que permita a los Gestores la toma eficaz de decisiones. Por tanto, podrá existir un conjunto de Informes e interfaces especifico por cada Organismo según necesidades.

Todas las acciones del Servicio de Implantación deberán ser incorporadas a una única línea de desarrollo en coordinación con el mantenimiento de la línea base de los sistemas de información objeto de este contrato, cumpliendo la normativa de la Agencia para la evolución de módulos funcionales de dichos sistemas de información. En particular, las tareas de

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

análisis funcional que afecten al Modelo Común, deberán contar con la colaboración y asesoría del equipo de línea base para certificar su correcta adaptación al mismo.

Todas las actividades a realizar por el adjudicatario, descritas en este apartado, deben finalizar con la integración **de dichas versiones sobre la línea base**, siguiendo la normativa de la Agencia.

Por otro lado, una consideración importante sobre los Servicios de Implantación es que se ejecutan como encargos previamente tasados y esta tasación se basa en una clasificación en torno a tres parámetros fundamentales:

- Sistema Actual.
- Plantilla.
- Complejidad Funcional.

El *Sistema Actual* se refiere a los dos posibles Sistemas existentes en la actualidad fuera de la Plataforma Centraliza Meta 4 PeopleNet, a saber: Saint 6 (S6) y Meta 4 eMind o Meta 4 Peoplenet (M4).

El **parámetro *Plantilla*** puede tomar los valores enteros comprendidos **entre 1 y 4** en función del rango de empleados que gestiona el Sistema. A cada valor del parámetro se le asigna un peso en la tasación de la implantación. La

Plantilla	Tipología	Peso
De 1 a 1.300 empleados	4	0,75
De 1.301 empleados a 2.000	3	1
De 2.000 empleados a 6.000	2	2
De 6.000 a 10.000	1	2,75

Tabla 9 representa los valores y el peso del parámetro plantilla.

Plantilla	Tipología	Peso
De 1 a 1.300 empleados	4	0,75
De 1.301 empleados a 2.000	3	1
De 2.000 empleados a 6.000	2	2
De 6.000 a 10.000	1	2,75

Tabla 9. Parámetro Plantilla

Finalmente distinguimos **tres valores** para el **parámetro *Complejidad Funcional*** que representan a la complejidad Alta, Media y Baja respectivamente. A cada valor del parámetro se le asigna un peso en la tasación de la implantación. La Tabla 10 representa los valores y el peso del parámetro Complejidad Funcional.

Complejidad Funcionalidad	Tipología	Peso
Baja	3	0,5
Media	2	1
Alta	1	1,5

Tabla 10. Parámetro Complejidad Funcional

Teniendo en cuenta los tres parámetros anteriores establecemos la tipología de Centros representada en la siguiente tabla:

Tipo de Centro	Sistema Origen	Plantilla	Complejidad Funcionalidad
S6-A	Saint 6	1	1
S6-B	Saint 6	3	2
M4-A	Meta 4	1	1
M4-B	Meta 4	2	2
M4-C	Meta 4	3	2

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

M4-D	Meta 4	4	2

Tabla 11. Tipos de Centros

De acuerdo con la tipología descrita anteriormente los Centros del SERMAS que actualmente no están integrados en la Plataforma Centralizada Meta4 PeopleNet y por tanto podrían ser objeto del Servicio de Implantación quedarían clasificados según se especifica en la siguiente tabla:

Centro	Tipo	Sistema Origen	Plantilla	Complejidad
Gerencia Atención Primaria	S6-A	Saint 6	1	1
Gerencia Summa 112	S6-B	Saint 6	3	2
Hospital Universitario de Getafe	S6-B	Saint 6	3	2
Hospital La Paz	M4-A	Meta 4	1	1
Hospital Universitario 12 de Octubre	M4-A	Meta 4	1	1
Hospital Ramón y Cajal	M4-B	Meta 4	2	2
Hospital Clínico Universitario San Carlos	M4-B	Meta 4	2	2
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	M4-C	Meta 4	3	2
Hospital Universitario de la Princesa	M4-C	Meta 4	3	2
Hospital Severo Ochoa	M4-C	Meta 4	3	2
Hospital de Móstoles	M4-C	Meta 4	3	2
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	M4-D	Meta 4	4	2
Hospital de la Fuenfría	M4-E	Meta 4	4	3
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela	M4-E	Meta 4	4	3
Hospital Universitario de Fuenlabrada	M4-C	Meta 4	3	2

El conjunto mínimo de módulos funcionales que debe de estar operativos y en funcionamiento en el momento de la puesta en producción de la implantación son los siguientes

Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada:

- Gestión de Personal y Nómina.
- Portal Autoservicio del empleado y del Manager.
- Cuadros de Mando y Efectivos.
- Repositorio Estatal de Profesionales Sanitarios (R.E.S.P.).
- Integración con sistema de Gestión y planificación de Turnos (IBM GPT).
- Integración con otros sistemas de información corporativos y locales del Organismo.

Plataforma IBM GPT Centralizada:

- Gestión y planificación de Turnos personal de Enfermería.
- Gestión y planificación de Turnos personal Facultativo.
- Gestión y planificación de Turnos personal No Sanitario (celadores, pinches, etc...).
- Gestión y planificación de Turnos personal en Formación.
- Módulo de Integración con Sistemas de Gestión RRHH Meta4 PeopleNet.

Además de lo descrito en los párrafos anteriores, hay que destacar que para el caso de la Gerencia de Atención Primaria el conjunto mínimo de módulos funcionales que debe de estar operativos y en

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

funcionamiento en el momento de la puesta en producción se describe con un mayor nivel de detalle en el **Anexo 5**.

A su vez, los Servicios de Implantaciones aplicados a un determinado Centro se dividen en **cuatro fases:**

1. Análisis y Diseño.
2. Desarrollo y Validación.
3. Paralelos y Despliegue.
4. Estabilización.

Incremento en Cuota Fija por implantación de Centros con Sistema Origen Saint 6:

Hay que destacar también que para los Centros cuyo Sistema Origen es Saint 6 existe una Fase adicional de Mantenimiento cuya duración comprende desde la conclusión de la Fase de Estabilización hasta el final del contrato. En esta fase, que supondrá un incremento sobre la Cuota Fija, se ejecutarán Servicios de Atención, Soporte especializado y Mantenimiento Correctivo (4.1.-) y Servicios de Mantenimiento y Evolución de la línea base (4.2.-) siendo el equipo prestador de dichos servicios el Equipo Base.

A lo largo del presente pliego, en la ***Cláusula 5. "Equipo prestador del servicio"*** y en la ***Cláusula 8 "Procedimiento de trabajo para encargos tasados"*** se especifican los valores de las citadas tasaciones para cada una de las fases en los distintos tipos de Centros.

En los siguientes apartados se describen los sub-servicios que componen el presente servicio así como las principales actividades a realizar en cada uno de ellos:

4.3.1.- Sub-servicio de Planificación, Coordinación y Seguimiento de Implantaciones:

El objetivo de este sub-servicio consiste en planificar, coordinar y realizar el seguimiento de cada servicio de implantación.

Incluye las siguientes **actividades**:

- **Consultoría para la planificación y realización de nuevas implantaciones** a colectivos de usuarios o Centros nuevos o existentes.

- **Elaboración del Plan de Implantación**: Planificando todas las tareas necesarias para la integración del Sistema Origen (SO) en el Sistema Destino (SD). Incluyendo, entre otras, para cada implantación o despliegue las siguientes:

  - Elaborar el planteamiento y el enfoque del proyecto de implantación.
  - Realizar el Cronograma de la implantación detallando cada una de las fases, hitos por fase, entregables por hitos y recursos involucrados.
  - Presentación del modelo del sistema de información o módulo a implantar.
  - Análisis de la situación inicial y realización del mapa de sistemas.
  - Consultorías y/o Prototipos funcionales.

- Elaboración del **Plan de Riesgos** que debe contemplar los riesgos de la implantación así como las acciones que deberán tomarse para permitir el normal funcionamiento del centro o usuarios ante los diferentes tipos de problemas que puedan presentarse con la nueva plataforma. Entre las situaciones problemáticas se deberán considerar al menos, la posibilidad de marcha atrás en un momento dado, la posibilidad de caídas del sistema, indisponibilidad del mismo, pérdidas de la sesión de trabajo, pérdida o

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

corrupción de documentos o lentitud en la respuesta del sistema, problemas derivados de la migración o acceso a los datos del anterior sistema, problemas derivados de carencias, problemas en el acceso y uso de funcionalidades, etc.

- **Coordinar la ejecución del Plan de Implantación** estableciendo los equipos de trabajo y gestionándolos, asegurando la fluida comunicación del conocimiento entre todos los miembros de los mismos.
- Elaborar el **Plan Global de Formación y Comunicación**. Se deberá diseñar un Plan de Global de Formación y Comunicación que asegure la comunicación fluida entre todas las partes que participan en cada proyecto de implantación, así como la capacitación de los usuarios de Sistema, los miembros del equipo de proyecto funcional y técnico de la Comunidad de Madrid y la Agencia.
- Elaborar **Informes periódicos de Seguimiento**, con objeto de que todas las partes que participan en cada servicio de implantación tengan visibilidad del avance de la misma, sus riesgos, sus próximos pasos y todos aquellos datos relevantes sobre la misma.

La relación de **entregables** asociados, será al menos la siguiente:

- Plan de Implantación.
- Plan de Contingencia.
- Plan Global de Formación y Comunicación.
- Informes de Seguimiento periódico.

4.3.2.- Sub-servicio de Análisis y Diseño:

El objetivo de este sub-servicio es realizar el análisis y el diseño técnico de cada módulo del Sistema Origen así como su transformación al Modelo Común, incluyendo Procesos, Catálogos, Informes e Interfaces.

Incluye las siguientes actividades:

- Teniendo como referencia el Modelo Común, se revisarán los procesos actuales con el objetivo de conseguir la especificación detallada del sistema de información, elaborado un catálogo de requisitos y los modelos que cubran las necesidades del Organismos para el que se presta el servicio de implantación.
- Teniendo como referencia el Modelo Común, se revisarán los catálogos actuales y se establecerán las equivalencias correspondientes, con el objetivo de mantener un conjunto consistente de catálogos para la Gestión de RRHH y Nóminas del SERMAS.
- Consultoría y soporte a los usuarios para realizar los mapeos de datos maestros.
- Teniendo como referencia el Modelo Común, se identificarán informes junto con los objetivos del mismo, interfaces y extensiones a la funcionalidad actual del sistema destino.
- Teniendo como referencia el Modelo Común, se tomarán los requisitos funcionales y se realizará un análisis funcional de cada módulo que componen el Sistema Origen.
- Consultoría para aportar soluciones ante nuevas problemáticas planteadas por los usuarios y/o la Agencia y documentación de las mismas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Identificación de soluciones-herramientas que sean necesarias para alcanzar la solución final y que sea complementaria al sistema destino.
- Diseño Funcional General, incluyendo las interfaces necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos de trabajo.
- Diseño Técnico conceptual reflejando las modificaciones necesarias a incorporar en el sistema de información destino.
- Definición del planteamiento general de seguridad lógica previsto.
- Analizar y diseñar la seguridad para realizar todas las tareas necesarias que aseguren el cumplimiento de la LOPD.
- Presentaciones, demostraciones y/o prototipos de funcionalidad de los sistemas de información a usuarios y/o la Agencia.

La relación de entregables a realizar será al menos la siguiente:

- Actas donde se recogen los requisitos de los usuarios sobre las funcionalidades actuales del sistema destino.
- Documento actualizado del Modelo Común en el que aparece Integrado el Sistema Origen.
- Documento sobre los Catálogos y sus equivalencias con el MC: Catálogos del SO, Catálogos del SD y equivalencia entre ambos.
- Documento sobre los Informes, su propósito y sus equivalencias con el MC: Informes del SO, Cuadro de Mandos del Modelo Común y equivalencias cuando las hubiera.
- Documento de requisitos funcionales del Sistema complementarios al MC.
- Documento de Diseño Funcional del Sistema de Información.
- Documento de diseño Técnico conceptual reflejando las modificaciones necesarias a incorporar en el sistema de información destino.
- Documento descriptivo de desarrollos adicionales en el sistema de información destino, incluyendo el análisis de impacto en el mantenimiento futuro de producto.
- Documento interfaces de Integración con otros sistemas incluyendo el detalle de la información a intercambiar.
- Realización o modificación de los documentos de seguridad asociados al cumplimiento de la LOPD.
- Documento de usuarios y funcionalidad a la que acceden. Diseño y descripción de perfiles de acceso.
- Herramientas para facilitar la realización de equivalencias de catálogos e Informes.
- Documento que certifique por parte del Equipo Base que los análisis funcionales realizados se adecuan al Modelo Común.

4.3.3.- Sub-servicio de diseño y construcción de las herramientas de migración:

El objetivo de este sub-servicio es realizar el diseño y construcción de todas las herramientas necesarias para la migración de los datos desde el Sistema Origen al Sistema Destino. Ello incluye, el diseño de la estrategia de migración, repaso de las equivalencias de maestros o catálogos, depuración y carga de datos, así como todas las tareas necesarias para integrar toda la información

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

existente en el Sistema Origen en el Sistema Destino. La migración de datos incluye los datos históricos de personal.

La principal relación de actividades dentro de este sub-servicio sería las siguientes:

- Definir la estrategia de migración (cargas incrementales sucesivas, cargas totales, modo de carga de las bases de datos de los sistemas origen y el resto de decisiones relativas a la migración).
- Desarrollar el estudio de migración y reglas de conversión de la información de los sistemas origen al sistema destino.
- Extracciones de datos y catálogos.
- Depuración de datos del Sistema Origen.
- Revisión de los catálogos propios unificados a incorporar en el sistema destino así como las equivalencias con los actuales para cada uno de los sistemas de origen.
- Migraciones y carga de datos y catálogos. Transformaciones y depuraciones asociadas.
- Actualizaciones de datos y catálogos específica y masiva.
- Confeccionar los programas, herramientas y/o procedimientos automatizados necesarios para la extracción de la información de los sistemas origen, conversión de formatos de datos, conversión de códigos, cualquier otro cálculo o transformación necesaria, depuración automatizada de la información y carga en el nuevo sistema.

La relación de entregables asociados a esta fase será al menos la siguiente:

- Plan de Migración y Carga de datos por cada tipo de Sistema Origen.
- Documento funcional y técnico de los programas de migración.
- Programas, herramientas y/o procedimientos automatizados necesarios de extracción y carga masiva de datos por cada Sistema Origen.
- Programas, herramientas y/o procedimientos automatizados para la depuración de datos para cada Sistema Origen.

4.3.4.- Sub-servicio de parametrización, desarrollo y validación:

El objetivo de este sub-servicio es implementar las funcionalidades definidas en el *Sub-servicio de Análisis y Diseño* definido anteriormente bien sea mediante parametrización del Sistema Destino o mediante nuevos desarrollos, así como la validación de los mismos por los organismos y/o usuarios implicados.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Parametrizar el Sistema de Información Destino para que se ajuste a la definición funcional y diseño técnico descrito como resultado de la ejecución del *Sub-servicio de Análisis y Diseño.*
- Realizar los desarrollos adicionales necesarios para que el sistema destino una vez parametrizados, cumplan con la definición funcional y diseño técnico descrito como resultado de la ejecución del *Sub-servicio de Análisis y Diseño*.
- Parametrizar o realizar los desarrollos de los interfaces con los Sistemas de Información que actualmente existan y que estén requeridos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Diseño, definición y ejecución del plan de pruebas a realizar sobre la parametrización y el desarrollo, que deberá incluir pruebas unitarias, de integración entre módulos, pruebas de carga y rendimiento, pruebas funcionales, pruebas de integración con otros sistemas, pruebas de validación y aceptación del usuario.
- Desarrollo y evolución de los perfiles y roles de acceso al sistema. Definición y mantenimiento de los roles de negocio y técnicos necesarios para establecer la política de accesos a los sistemas de información.
- Colaborar con los gestores de la Comunidad de Madrid responsables de la implantación en la validación de la parametrización y desarrollos de cada servicio de implantación.
- Documentar tanto la parametrización como los desarrollos y actualizarlos una vez superadas las pruebas de aceptación por el usuario.
- Análisis y estrategia para el diseño de la ejecución de los paralelos y en su caso, ejecución de las herramientas necesarias que se definan en dicho análisis.

La relación de entregables asociados a esta fase será al menos la siguiente:

- Documento del Modelo de datos de los módulos entregados.
- Documento de Desarrollos Realizados.
- Manual de Usuario y Documento de Referencia de Usuario de los módulos entregados.
- Guía de parametrización del sistema con las modificaciones realizadas.
- Plan de Pruebas de los módulos entregados.
- Informe de Pruebas de los módulos entregados.
- Herramienta para realizar Paralelos si fuera necesario en función de la naturaleza de la implantación.
- Plan de Paralelos.

4.3.5.- Sub-servicio de Formación de las implantaciones:

El objetivo de este sub-servicio es realizar el plan detallado de formación para todos los usuarios del Sistema basándose en el documento del Plan Global de Formación y Comunicación producido en el *Sub-servicio de Planificación, Coordinación y Seguimiento*, y ejecutarlo de forma que contribuya al éxito de la implantación.

Las actividades a realizar serán las siguientes:

- Instalación y configuración de entorno de formación y preparar la logística necesaria para impartir la formación.
- Identificar la tipología de cursos conforme a perfiles de usuarios.
- Diseñar los contenidos Formativos y el material a suministrar en cada una de las acciones formativas.
- Establecer y ejecutar la programación de los cursos siguiendo calendario que mejor se ajuste a los objetivos de la implantación.
- Realizar tutorías especializadas en funcionalidades específicas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

La empresa adjudicataria deberá seguir el procedimiento de trabajo definido por la **Agencia *en el 0 "Formación y Comunicación"*** del presente pliego.

4.3.6.- Sub-servicio de Paralelos y Despliegue:

Una vez realizados los servicios anteriormente descritos, el objetivo de este sub-servicio es realizar las tareas de **migración de datos desde el sistema origen al sistema destino, realización de paralelos y salida en real**.

Las actividades mínimas a realizar son las siguientes:

- Extracción y Depuración de la información del sistema origen. Se trata de una segunda depuración, ya que se realizó una primera depuración durante la ejecución del *Sub-servicio de diseño y construcción de las herramientas de migración.* Se deberá analizar la calidad del dato origen (integridad referencial, datos duplicados, incumplimiento de reglas de negocio,...) y definir las reglas para las correcciones necesarias.
- Migración de datos de los sistemas de Información origen (utilizando y adaptando las herramientas de migración construidas previamente).
- Ejecutar el plan de paralelos entre los sistemas origen y destino elaborado durante la ejecución del *Sub-servicio de parametrización, desarrollo y validación*.
- Colaborar con los gestores de la Comunidad de Madrid responsables en la verificación y corrección de la información realizada en la ejecución de paralelos entre los sistemas de información origen y destino.
- Seguridad Lógica de usuarios, siguiendo el procedimiento establecido por la Agencia, incluye: gestión de usuarios, perfiles, y/o roles encaminadas al alta/modificación/mantenimiento de los usuarios y sus roles y permisos, incluyendo la realización de las tareas intermedias necesarias para llevar a cabo esta asignación. identificación y mapeo de los roles necesarios para cada usuario en función de las tareas que realice y perfil que desempeñe.
- Instalación y configuración de entorno de producción, así como de sistemas y comunicaciones necesarios para la salida en real.
- Realizar el paso de los diferentes entornos de validación al entorno de preproducción y producción (para ello se seguirá el procedimiento definido por la Agencia).
- Soporte presencial para la realización de paralelos y la salida en real: Apoyar usuarios en las actividades necesarias tanto para la realización de paralelos como para la salida en real.

La relación de entregables asociados al despliegue será al menos la siguiente:

- Informe del Estado final de los paralelos con validación hecha por el cliente
- Informe de Aceptación del Usuario de la solución implantada
- Ficha de puesta en producción.
- Plan de soporte inicial presencial.
- Lecciones aprendidas. En el que se detallarán los principales problemas habidos en el paralelo y las soluciones adoptadas con el propósito de servir de ayuda en futuras implantaciones

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Informe de planificación y clasificación de Reparos pendientes.

4.3.7.- Sub-servicio de estabilización:

El objetivo de este sub-servicio es realizar las tareas necesarias para la conducir al sistema a una **fase estable para su incorporación a la línea base**. Se entiende que el sistema ha alcanzado su fase estable cuando el número de incidencias alcanza su nivel normal de operación.

Las actividades mínimas a realizar son las siguientes:

- Soporte presencial para la estabilización: El adjudicatario deberá dar soporte presencial a los usuarios para el registro de las incidencias, peticiones, consultas y quejas en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones y su tipificación para su solución de acuerdo al procedimiento de Gestión de Incidencias de la Agencia, proporcionándole todos los datos necesarios (funcionales/técnicos) para la correcta descripción de la misma. Asimismo, el adjudicatario en cada una de estas acciones de soporte presencial deberá llevar un registro e inventario de todas aquellas incidencias/consultas/peticiones resueltas y/o registradas pendientes de resolver, actualizado diariamente.
- Asegurar en producción la funcionalidad comprometida, y la adecuada continuidad de respuesta del Sistema destino.
- Resolver todas las incidencias sobre el Sistema destino, garantizando un correcto funcionamiento durante el periodo de estabilización establecido.

La relación de entregables asociados al despliegue será al menos la siguiente:

- Plan de soporte de estabilización.
- Informe de planificación y clasificación de Reparos pendientes.
- Informe de Estabilización: En el que se detallará el grado de uso de la herramienta, el avance de conocimiento de los usuarios, así como la detección de riesgos y eventuales mejoras de la solución puesta en marcha. El informe contará con un resumen general y un desarrollo por cada uno de los módulos funcionales implantados. Dicho informe deberá actualizarse con la periodicidad que establezca la Agencia.

- **<u>Incremento en Cuota Fija por implantación de Centros con Sistema Origen Saint 6:</u>**

El periodo de estabilización finalizará con la integración en la línea base, siguiendo la normativa de la Agencia, y comenzará la fase de mantenimiento en la que se ejecutarán acciones englobadas en el “Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base”. Esta fase de mantenimiento, únicamente en los casos en que el sistema de origen sea Saint 6, dará lugar a un incremento en la Cuota Fija.

4.4.- <u>SERVICIOS DE COORDINACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL GLOBAL DE LOS SERVICIOS Y DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO ANTE LA AGENCIA:</u>

El adjudicatario asumirá la organización de sus propios recursos. Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por esta 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.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Se agrupan aquí las diferentes actividades necesarias para asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de la Agencia, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución.

Estos Servicios incluyen las siguientes tareas:

1) **Asegurar el nivel de interlocución** con la Agencia en términos de servicio.
2) **Asegurar que sus equipos tienen el conocimiento** del Modelo de Servicio y que éste se aplica en consonancia con los requerimientos de la Agencia. Así como, garantizar el conocimiento global de cada uno de los equipos de trabajo donde, cada uno de ellos conozca lo que está trabajando el resto con el detalle suficiente según la implicación de los mismos.
3) **Garantizar** en el equipo prestador del servicio la correcta **adquisición y aplicación** del conocimiento de los **estándares de trabajo** establecidos así como la correcta adquisición del conocimiento funcional y técnico para la adecuada prestación de los servicios a largo de la vida del contrato.
4) **Asegurar la visión integral del servicio prestado** y contribuir activamente a su mejora continua.
5) **Gestionar, coordinar y hacer el seguimiento** de todos los servicios y sub-servicios objeto del contrato así como gestionar **la planificación** de todos los trabajos objeto del contrato.
6) **Elaborar o coordinar la elaboración de todos los informes periódicos del seguimiento del Servicio** requeridos por la Agencia**,** con la periodicidad indicada por la Agencia o a demanda. Entre otros, por ejemplo, incluye los siguientes:
    - Informe de seguimiento global del servicio que recoja la situación actual de las acciones en ejecución (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, revisión de los niveles de servicio, riesgos,…), estado de encargos generales y tasados, aspectos técnicos relevantes y de los objetivos que se prevén en el siguiente periodo.
    - Informe de Organización del equipo de trabajo a demanda de la Agencia.
    - Informe mensual de Cumplimiento de ANS donde se refleje el grado de cumplimiento de los acuerdos de servicio con las penalidades incurridas para cada acuerdo de servicio.
    - Informe mensual de Certificación de Actividad del Servicio donde se refleje la justificación de los trabajos realizados de cara a la emisión de la factura mensual correspondiente, incluyendo el importe a facturar para cada una de las cuotas (Fija, Variable, Tasada).
    - Informe mensual de Volumetrías de la actividad en el sistema de las I/P/Cs por modulo funcional.
    - Informe mensual de Seguimiento de las I/P/Cs: por cada incidente se aportará información del estado, horas consumidas en la solución, desglose por perfil y equipo de trabajo dedicado.
    - Informe mensual de Seguimiento de Encargos generales: por cada encargo general planificado se aportará estimación en horas de la solución y perfil, información del grado de avance, horas consumidas en su realización, desglose por perfil y equipo de trabajo dedicado.
    - Informe de Seguimiento de Encargos tasados: por cada encargo tasado se aportará, información del grado de avance, desviaciones, equipo de trabajo dedicado.
    - Informe de Seguridad a demanda de la Agencia.
    - Informe de Monitorización de la Infraestructura, Estado, Rendimiento a demanda de la Agencia.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

7) **Gestionar la totalidad de sus recursos** para producir los servicios requeridos.
8) Análisis y gestión de **riesgos.**
9) **Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos** en todas las entregas realizadas a la Agencia, tanto de software, como de documentación, informes, presentaciones o cualquier entregable relacionado con la prestación de los servicios objeto del presente contrato así como la **calidad del servicio de puesta en producción de aplicaciones**, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
10) **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.
11) **Actualización y seguimiento** de las incidencias y peticiones.
12) **Garantizar los niveles de servicio** requeridos por la Agencia. Realización de los informes periódicos de la Gestión del Servicio, a demanda de la Agencia.
13) **Planificación y ejecución de acciones de difusión y comunicación** que permitan dar a conocer las evoluciones de las aplicaciones, objeto del presente pliego, a los diferentes agentes implicados de la Agencia y/o Comunidad de Madrid. Incluye la elaboración del material para esa difusión y comunicación.
14) **Supervisar y controlar que en todo momento la documentación del sistema de información** se encuentre actualizada. Control y mantenimiento del repositorio de documentación conforme a la normativa establecida por la Agencia.
15) **Gestionar** adecuadamente el conocimiento recibido y generado a lo largo de la ejecución del contrato, garantizando su **documentación** y traspaso a la Agencia de forma periódica y continua.
16) **Administración y gestión de las herramientas de apoyo** para la prestación, seguimiento y control de todos los servicios incluidos en el pliego.
17) **Elaboración y distribución** de las actas de todas las reuniones mantenidas en el ámbito del proyecto, tanto de reuniones de seguimiento como de trabajo propiamente dicho. **Seguimiento** de los acuerdos y acciones tomadas en las reuniones.
18) Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, analizar las desviaciones sobre los valores objetivos de los ANS y proponer, en su caso, las penalidades correspondientes.
19) Verificar que los medios gestionados por el adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por la Agencia.
20) Facilitar al Comité Estratégico cualquier información que le sea solicitada.
21) Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.
22) Detección y canalización de las necesidades surgidas desde los diferentes Centros y áreas de negocio.
23) Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
24) Definición y aceptación de requerimientos para la realización del mantenimiento.
25) Identificar, aprobar y planificar la ejecución de las Acciones de Mejora, revisar y aprobar el Plan de Calidad y Mejora Continua.

CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario **conformará un equipo** con la cualificación y el perfil mínimos, que se detalla en esta misma cláusula.

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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

El adjudicatario asumirá el **correcto dimensionamiento** de todo el equipo prestador de los trabajos a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicios señalados en el presente pliego, cumpliendo en todo caso las especificaciones de equipos mínimos que más adelante se detallan. Así mismo, deberá garantizar la gestión de un equipo variable (equipo extendido) que se adecue a las demandas de servicios bajo demanda (no planificables) que vaya solicitando la Agencia en función de las necesidades de cada momento.

Todos los miembros de los equipos deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües. En caso de incluir recursos que no cumplan este perfil, el adjudicatario deberá proporcionar, a petición de la Agencia, intérpretes que faciliten la comunicación sin cargo adicional por la Agencia.

5.1.- PERFILES Y CATEGORÍAS DEL EQUIPO DE TRABAJO.

El equipo de trabajo, estará formado por los siguientes perfiles y categorías.

5.1.1.- Director del Servicio.

Es el responsable a nivel estratégico del Servicio ante la Agencia, participa en la toma de decisiones que tengan carácter estratégico en el ámbito del Comité de Dirección que periódicamente se convoquen. Es una persona adicional y distinta al resto del Equipo de Trabajo.

Tiene las siguientes actuaciones:

- **Facilitar la capacitación** y guía en materia contractual al Responsable del Servicio y a los Coordinadores Técnicos.
- **Apoyar al Responsable del Servicio** para mejorar la motivación, minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar en su caso la captación de recursos.
- **Asegurar el correcto seguimiento del Contrato**, comprobando el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de la Agencia con respecto al servicio.
- **Dotar al Responsable del Servicio de los medios necesarios** para que mantenga la completitud, estabilidad y motivación del equipo de trabajo, evitando la existencia de rotación no deseada.
- **Dar soporte al Equipo de Trabajo** en cuanto a la formación, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del adjudicatario.
- **Identificar posibilidades de mejora** en el servicio y en su caso asegurar la implantación de dichas mejoras.
- Participación en los Comités de Dirección definidos por la Agencia.

Si a lo largo de la ejecución del contrato el Director del Servicio no realiza las funciones anteriormente requeridas, la Agencia podrá requerir la sustitución del mismo.

5.1.2.- Responsable del Servicio.

Es el responsable operativo del Servicio ante la Agencia, con la categoría de ***Jefe de Proyecto***.

Será el **interlocutor único** con el Jefe Global del Proyecto de la Agencia y se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por la Dirección de la Agencia, realizando las siguientes funciones:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- **Ejercer el mando, la coordinación y organización** sobre los profesionales del Equipo de Trabajo. Los miembros del Equipo de Trabajo estarán siempre a todos los efectos bajo la disciplina laboral y la dirección del contratista.
- **Gestión, coordinación y seguimiento** de todos los servicios y sub-servicios objeto del contrato.
- **Propuesta de planificación general de los trabajos y de las tareas** objetos del contrato.
- Realizar el **análisis y gestión de riesgos**, proponiendo a la Agencia las medidas necesarias para evitarlos e implementar tales medidas si fueran necesarias.
- **Impartir con exclusividad instrucciones específicas** sobre el trabajo a realizar a los empleados 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 y controlar** el trabajo realizado por los miembros de todos los equipos y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Velar por la correcta coordinación entre todo el equipo de trabajo,** estableciendo las prioridades adecuadas para garantizar la calidad del servicio en el caso de solapes en los equipos de trabajo asignados a cada coordinador.
- **Asegurar** que el Equipo de Trabajo conoce el modelo de servicio de la Agencia y los procedimientos y normativas establecidos.
- **Coordinación Funcional y Técnica** con los responsables que la Agencia designe.
- **Identificación de problemas** que puedan causar insatisfacción de los usuarios, proponer medidas para resolverlos e implementar tales medidas si fueran aprobadas por la Agencia.
- **Recibir, gestionar y resolver** en su caso, las incidencias que se produzcan y que sean emitidas por el personal prestador del servicio. **Dar soporte al equipo de trabajo** en cuanto a la formación, la provisión de medios y los procedimientos de la empresa del adjudicatario.
- **Mantener con los responsables de la Agencia que corresponda**, de forma mensual o con la periodicidad que la Agencia determine, las reuniones necesarias para informar a la Agencia sobre el estado de ejecución del contrato, las incidencias producidas y su resolución, así como proponerla configuración del trabajo pendiente a realizar a corto y medio plazo.
- **Entrega de los informes periódicos del seguimiento del Servicio** definidos en el **apartado 4.4-** de la ***CLÁUSULA 4.- "Alcance y descripción de los trabajos a realizar"*** de este pliego.
- **Seguimiento y supervisión** del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con la Agencia.
- **Participación** en los Comités de Seguimiento definidos por la Agencia, proporcionar los informes de seguimiento, realización de las actas de los mismos y seguimiento de los acuerdos alcanzados. **Asistencia y participación** al Comité de Dirección que se convoque.
- **Coordinar y asegurar el cumplimiento** de las actividades de Gestión del Cambio.
- **Velar por el cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos.**
- **Elaboración de las actas de reunión**: será responsabilidad del adjudicatario la elaboración de las actas de los comités y de todas las reuniones tanto de trabajo como de seguimiento mantenidas, recogiendo acuerdos, etc. adoptados en tales reuniones y/o comités y el seguimiento de los mismos. En un plazo no superior a 2 días laborables, el acta será remitida para su aprobación a la Agencia.
- **Organización y gestión del proyecto**.
    - Análisis y gestión de riesgos.
    - Gestión del cambio.
    - Propuesta de medidas preventivas/correctivas de gestión.
    - Programación de los Comités de Seguimiento, junto con sus informes y documentación, cumpliendo con la normativa del proyecto, realización de las actas

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

de los mismos recogiendo los acuerdos alcanzados y seguimiento de los mismos, haciendo uso de las herramientas establecidas.
  - Gestión administrativa: realización y gestión de convocatorias de reuniones, elaboración y publicación de Actas, informes y documentación asociada, organización y clasificación de la documentación, etc.
- **Supervisión y control del trabajo continuo** y/o a demanda realizado por los miembros del equipo Base y/o Extendido, y las actividades realizadas.
  - Reporte a la Agencia de las posibles incidencias o desviaciones de plazos,
  - Seguimiento diario proactivo de las mismas.
- **Aseguramiento de la calidad** del servicio:
  - Seguimiento del cumplimiento metodológico y estándares de trabajo dentro del equipo del adjudicatario, respondiendo ante la Agencia sobre el cumplimiento de los mismos en entregables, procedimientos, productos, etc.
  - Aseguramiento del Traspaso de Conocimiento continuo al equipo de la Agencia, realizando la formación establecida.
  - Garantizar los niveles de servicio requeridos por la Agencia. Realización de los informes periódicos de la Gestión del Servicio, a demanda de la Agencia.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación:	**Responsable del Servicio**	**PERFIL/ CATEGORIA**	Jefe de Proyecto
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Certificación mínima requerida:	Disponer del certificado de aprovechamiento del curso de formación de Meta4: **Meta4 PeopleNet Functional Certified Effective Legislation Payroll**		
Actividad Profesional mínima requerida:			
Haber realizado durante al menos **4 años** tareas de jefatura **en la dirección de proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4 con grandes equipos de trabajo (con un mínimo de 20 personas dependiendo de él)** Asimismo, al menos **2 de esos años** se deberán de haber desarrollado en **proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional en el Ámbito Sanitario y/o público.** Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado			

5.1.3.- Coordinador Operativo.

Los recursos del equipo del adjudicatario identificados como Coordinadores operativos asumirán, labores de coordinación y apoyo técnico especializado en el ámbito de los productos software bajo su responsabilidad (Meta4 PeopleNet y GPT IBM, Meta4 emind Gestión Hospitalaria) a los equipos de trabajo que prestan los siguientes servicios:

4.1.- Servicio de Atención, Soporte especializado y Mantenimiento Correctivo.
4.2.- Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base.
4.3.- Servicio de Implantaciones.

Se encargarán de las siguientes actividades:

- Coordinación de los tres tipos de servicios estableciendo una metodología de trabajo y realizando un seguimiento para la **gestión de requisitos** que generen modificación y/o

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

ampliación de funcionalidades de la plataforma común teniendo en cuenta que existirán varios proyectos de toma de requisitos tanto de proyectos tasados como de mantenimiento evolutivo y correctivo.

- Definición de pautas y metodologías comunes de diseño y desarrollo para los evolutivos y mejoras de la plataforma común de Meta4 PeopleNet.
- Definición de **metodología de trabajo para la gestión de entornos y pasos a producción** en las tres líneas de servicios.
- **Verificar y asegura**r el conocimiento del avance de cada línea de servicio por parte de las restantes, de tal manera que todos los equipos de trabajo conozcan la evolución de los restantes y los posibles impactos que estos trabajos puedan tener en el suyo propio.
- **Gestión, coordinación y seguimiento** de todos los servicios asegurando que se ejecutan correctamente las metodologías establecidas.
- **Detectar e informar** al Responsable del Servicio de los riesgos y de todas las posibles situaciones anómalas e incidencias que se puedan producir y que puedan afectar negativamente a la calidad del servicio sobre todo en lo que respecta al proceso de integración de los tres tipos de servicio. **Supervisar y controlar** las actividades realizadas por los miembros de los equipos de los tres servicios, asegurando los resultados esperados, corrigiendo las posibles incidencias que se puedan producir que vayan en detrimento de una buena eficiencia, y por lo tanto pueda afectar a la calidad del servicio y garantizando que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- **Realizar funciones de soporte técnico** a los responsables de cada tipo de servicio en cada uno de los diferentes ámbitos funciones objeto del contrato.
- **Realizar funciones de soporte funcional** a los responsables de cada tipo de servicio en cada uno de los diferentes ámbitos funciones objeto del contrato.
- **Gestionar problemas de estabilidad, rendimiento y escalabilidad del sistema,** proponiendo medidas para resolverlos e implementar tales medidas si fueran aprobadas por la Agencia.
- **Asistencia, participación y coordinación en los Comités de Seguimiento** y las reuniones de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, realizando la documentación preparatoria, las convocatorias, las actas de las mismas y seguimiento de los acuerdos alcanzados.
- **Coordinación de actividades, funcional y/o técnica de su área** con el responsable que la Agencia designe en cada caso. Mantener una comunicación y coordinación adecuadas con el resto de coordinadores, velando por la calidad global del servicio.
- **Coordinar** la definición, elaboración y documentación de prototipos y/o maquetas asociados a la metodología y sinergias entre los tres diferentes tipos de servicios.
- **Coordinación de las actividades para el servicio de Transferencia del Conocimiento** en el ámbito de su competencia.
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste: reuniones de seguimiento, reuniones de trabajo.
- Otras actividades necesarias dentro de su ámbito de actuación y roles de trabajo, que se determine durante la ejecución de este contrato.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Denominación:	**Coordinador Operativo**	**CATEGORIA**	Consultor Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Certificación mínima requerida:	Disponer de los siguientes certificados de aprovechamiento del curso de formación de Meta4: **Meta4 PeopleNet Functional Certified Effective Legislation Payroll**, **Meta4 PeopleNet Technical Certified Payroll Configuration AAPP.**		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como **Consultor Senior en Recursos Humanos Meta4 PeopleNet realizando labores de coordinación en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4 PeopleNet,** durante al menos **6 años**. Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea "Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS", siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.			

5.1.4.- Coordinadores de Soporte y Mantenimiento.

Los recursos del equipo del adjudicatario identificados como Coordinadores de Soporte y Mantenimiento asumirán, labores de coordinación y apoyo técnico especializado en el ámbito de los productos software bajo su responsabilidad (Meta4 PeopleNet, Meta4 emind Gestión Hospitalaria y IBM GPT) a los equipos de trabajo que prestan los siguientes servicios:

4.1.-Servicio de Atención, Soporte especializado y mantenimiento correctivo.
4.2.-Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base.

Se encargarán de las siguientes actividades:

- **Coordinación y distribución de trabajos y tareas** a los diferentes equipos de trabajo bajo su ámbito de responsabilidad.
- **Verificar y asegura**r la correcta formación, el conocimiento, la capacitación y experiencia profesional en todas las incorporaciones al Equipo de Trabajo.
- **Gestión, coordinación y seguimiento** de todos los servicios y sub-servicios bajo su ámbito de responsabilidad.
- **Detectar e informar** al Responsable del Servicio de los riesgos y de todas las posibles situaciones anómalas e incidencias que se puedan producir y que puedan afectar negativamente a la calidad del servicio.
- **Supervisar y controlar** las actividades realizadas por los miembros de su equipo, asegurando los resultados esperados, corrigiendo las posibles incidencias que se puedan producir que vayan en detrimento de una buena eficiencia, y por lo tanto pueda afectar a la calidad del servicio y garantizando que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- **Realizar funciones de soporte técnico** al personal del equipo en cada uno de los diferentes ámbitos funciones objeto del contrato.
- **Realizar funciones de soporte funcional** al personal del equipo en cada uno de los diferentes ámbitos funciones objeto del contrato.
- **Seguimiento y supervisión** del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con la Agencia.
- Mantener actualizadas las **herramientas de control y gestión** en forma y plazo.
- **Entrega en plazo y cumpliendo los estándares de calidad establecidos**, de todos los trabajos que están dentro de su ámbito de trabajo. Velar porque su equipo, cumpla los estándares de trabajo (metodología, normativa y procedimientos) requeridos por la Agencia

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

en el desarrollo de sus funciones. Participación activa en la mejora de dichos estándares, a petición de la Agencia.

- **Asistencia, participación y coordinación en los Comités de Seguimiento** y las reuniones de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, realizando la documentación preparatoria, las convocatorias, las actas de las mismas y seguimiento de los acuerdos alcanzados.
- **Coordinación de actividades, funcional y/o técnica de su área** con el responsable que la Agencia designe en cada caso. Mantener una comunicación y coordinación adecuadas con el resto de coordinadores, velando por la calidad global del servicio
- **Coordinación** del análisis de requerimientos técnicos, funcionales y de gestión del sistema de forma global, velando por su completitud así como la coherencia entre las partes, **garantizando que las valoraciones de Encargo General** ante cualquier petición de servicio de la Agencia se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por la Agencia.
- **Coordinación** de la elaboración de las **valoraciones de los encargos generales,** estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- Proponer a la Agencia la planificación, y una vez autorizada, gestionar **la planificación** de la puesta en producción de nuevas funcionalidades o módulos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de puesta en producción, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas en producción.
- **Coordinar** la realización de los documentos de análisis y de diseño funcional, garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- **Coordinar** la definición, elaboración y documentación de prototipos y/o maquetas.
- **Coordinar** la elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos, garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- **Coordinación de las actividades para el servicio de Transferencia del Conocimiento** en el ámbito de su competencia
- **Colaborar en la realización de los informes** con la Gestión del Servicio**,** de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis, de periodicidad indicada por la Agencia o a demanda.
- **Elaboración de las actas de las reuniones** a las que asiste: reuniones de seguimiento, reuniones de trabajo.
- **Coordinación y Gestión del Soporte:**
  - Gestión y Seguimiento continuo de la Atención y Soporte:
    - Propuesta de planificación y programación del soporte continuo.
    - Coordinación del equipo de soporte continuo y distribución de tareas en el mismo para llevar a cabo su ejecución.
    - Realización de seguimiento diario en cuanto a la evolución de incidencias, peticiones y consultas, quejas (en adelante ticket) informando de la situación a todo el equipo y trasladando las instrucciones y novedades necesarias para el adecuado desarrollo del servicio.
    - Reporte y seguimiento diario de incidencias o problemas significativos a los responsables de la Agencia o a quien la Agencia determine.
    - Realizar informes mensuales del Soporte a demanda de la Agencia, identificando los problemas relevantes y las acciones o decisiones adoptadas para su resolución. También se recogerá las peticiones de mejora que se realicen por parte de los usuarios.
    - Elaboración de un informe final periodo de Soporte.
    - Elaboración de informes de detalle de cualquier circunstancia que haya provocado una queja, o a solicitud de la Agencia, sobre los servicios prestados por el adjudicatario y objeto de este pliego.
  - Mejora Continua de Soporte

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Recepción y revisión de la documentación relevante para gestionar y prestar el servicio, velando porque la documentación necesaria para ello esté accesible, debidamente actualizada, adaptada a para cada perfil. (funcionales, guías técnicas, manuales de usuario, etc.)
- Formación continua del equipo prestador del servicio que tendrá como objetivo prioritario, mantener actualizado a todo el personal en función de los cambios y evoluciones de los servicios a lo largo de la vida del contrato, facilitando el nivel de aprendizaje para obtener más soluciones y que éstas sean más rápidas.
- Reuniones periódicas de traspaso de conocimiento a la Agencia, atendiendo a un temario previamente conocido y consensuado, que incluirá la información relativa a los nuevos servicios incorporados y a la creación o actualización de documentación llevadas a cabo.

- **Coordinación y Gestión del Mantenimiento:**
  - **Garantizar** que las valoraciones de Encargo General ante cualquier petición de servicio de la Agencia se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por la Agencia.
  - **Propuesta de definición, revisión, actualización** de la planificación de los trabajos, para la autorización por parte de la Agencia. Una vez aceptada la nueva planificación por la Agencia**,** realizar el control del cumplimiento de la planificación.
  - **Asegurar el Conocimiento Funcional y Técnico específico** de las soluciones implantadas en su área y de los cambios y evoluciones que, como consecuencia de la actividad ordinaria de mantenimiento, se produzcan en la misma.
  - **Coordinación del análisis de requerimientos técnicos** del sistema de información, velando por su completitud así como por la coherencia de las partes. Transmisión al equipo de mantenimiento de las necesidades técnicas del usuario final.
  - **Coordinación Funcional y Técnica** del ámbito de Funcionalidades relativas a su ámbito de actuación (Meta4 PeopleNet, Meta4 emind, IBM GPT).
  - **Coordinar los diseños técnicos detallados** de los requerimientos funcionales y velar porque contemplen y den solución técnica a todos ellos.
  - **Coordinar los desarrollos y parametrizaciones** que sean necesarios y velar para que cumpla con todos los requerimientos definidos (técnicos y/o funcionales). Incluye la coordinación en el mantenimiento de la línea base, asegurando la incorporación correcta de las nuevas versiones a dicha línea b4ase.
  - **Responsable del traspaso de nuevos evolutivos/módulos a la línea base** de los sistemas de información dentro de su ámbito de actuación.
  - **Coordinar la elaboración de los planes de pruebas** y velar porque estos sean completos y consistentes.
  - **Planificación y seguimiento** de la ejecución de dichos planes de pruebas.
  - **Responsable de la disponibilidad técnica y funcional de los diferentes entornos** de desarrollo, pruebas, validación, formación y pre-producción, garantizando, entre otras, las siguientes acciones**:**
    i. Realización de sincronización entre entornos.
    ii. Realización de pruebas con los desarrollos, parametrizaciones, perfiles de accesos, juegos de datos necesarios, etc.
    iii. Realización de copia parcial/total entre entornos.
    iv. Realización de acciones de ofuscación de datos para su utilización en los entornos.
    v. Realización del archivado de datos.
  - Hacer el **seguimiento diario de las incidencias y consultas** que hayan sido escaladas a su nivel para que se vayan realizando según lo acordado y dentro de los niveles de servicio establecido.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- **Coordinación y Gestión de la Formación:**
  - Elaboración del **Plan de Formación** general y en especial de nuevos evolutivos.
  - **Coordinación, seguimiento y gestión** del Plan de Formación, seguimiento de las acciones formativas.
  - **Evaluación de la calidad de la formación y propuesta de mejoras**.
  - **Reporte de seguimiento de Formación** a la Agencia, periódico o a demanda
- **Otras actividades necesarias dentro de su ámbito de actuación y roles de trabajo**, que se determine durante la ejecución de este contrato

La responsabilidad de los Coordinadores será garantizar la correcta ejecución de los puntos enumerados anteriormente, así como la de actuar como interlocutores con el personal de la Agencia.

Si a lo largo de la ejecución del contrato cada uno de los recursos identificados como Coordinadores no realizaran las funciones anteriormente requeridas, la Agencia podrá requerir la sustitución de los mismos.

Los distintos perfiles de coordinación requeridos en estos servicios serán los siguientes:

5.1.4.1 Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 PeopleNet y IBM GPT

Asumirá, labores de coordinación y apoyo técnico especializado en el ámbito de los productos software Meta4 PeopleNet y IBM GPT a los equipos de trabajo operativo que prestan los siguientes servicios:

4.1.-Servicio de Atención, Soporte especializado y mantenimiento correctivo.
4.2.-Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base.

El Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 PeopleNet y IBM GPT deberá tener el perfil profesional de **Consultor Senior en RRHH Meta4 PeopleNet.**

Se encargarán de realizar la actividades de coordinación definida en el apartado ***5.1.4.- Coordinadores de Soporte y Mantenimiento***. Adicionalmente deberá realizar tareas operativas apoyando a los equipos de trabajo para cada uno de los servicios arriba expuestos dentro del ámbito de los productos software que coordina (Meta4 PeopleNet y IBM GPT).

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

Denominación:	**Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 PeopleNet y IBM GPT**	**CATEGORIA**	Consultor Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Certificación mínima requerida:	Disponer de los siguientes certificados de aprovechamiento del curso de formación de Meta4: **Meta4 PeopleNet Functional Certified Effective Legislation Payroll**, **Meta4 PeopleNet Technical Certified Payroll Configuration AAPP**		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como **Consultor Senior en Recursos Humanos Meta4 PeopleNet realizando labores de coordinación en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4 PeopleNet,** durante al menos **4 años.** Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.			

5.1.4.2 Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 emind Gestión Hospitalaria.

Asumirá, labores de coordinación y apoyo técnico especializado en el ámbito del producto software Meta4 emind Gestión Hospitalaria a los equipos de trabajo que prestan los siguientes servicios:

4.1.-Servicio de Atención, Soporte especializado y mantenimiento correctivo.
4.2.-Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base.

El Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 emind Gestión Hospitalaria deberá tener el perfil profesional de **Consultor Senior en RRHH Meta4 emind Gestión Hospitalaria.**

Se encargarán de realizar la actividades de coordinación definida en el apartado ***5.1.4.-Coordinadores de Soporte y Mantenimiento***. Adicionalmente podrá realizar tareas operativas apoyando a los equipos de trabajo para cada uno de los servicios arriba expuestos dentro del ámbito de los productos software que coordina (Meta4 emind).

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Denominación:	**Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 emind Gestión Hospitalaria**	**CATEGORIA**	Consultor Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Certificación mínima requerida:	Disponer de los siguientes certificados de aprovechamiento del curso de formación de Meta4: **Meta4 Emind Gestión de Hospitales** y **Meta4 Emind Technical Certified Payrol Configuration**		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como **Consultor Senior en Recursos Humanos Meta4 emind realizando labores de coordinación en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4 emind Gestión Hospitalaria,** durante al menos **4 años.** Al menos, **2 años** de esa experiencia se deberá haber desarrollado en **proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional relacionado con la versión Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R).** Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea "Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS", siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.			

5.1.5.- Coordinador de Implantación.

Los recursos del equipo del adjudicatario identificados como Coordinadores de Implantación asumirán labores de gestión de proyecto, coordinación y apoyo técnico especializado en Meta4 PeopleNet a los equipos de trabajo que prestan el ***4.3.-*** "***Servicio de Implantaciones"***

Se encargará de gestionar y coordinar cada servicio de implantación que apruebe la Agencia durante la ejecución del contrato. En función del número y la magnitud de las implantaciones, la Agencia determinará el número de coordinadores necesarios con dedicación exclusiva.

Deberá realizar las siguientes tareas:

- Elaboración del **Plan de Implantación,** coordinación**,** seguimiento y gestión del mismo.
- Elaboración del **Plan de Riesgos,** que debe contemplar los riesgos de la implantación y las acciones que deberán tomarse para permitir el normal funcionamiento del centro ante los diferentes tipos de problemas que puedan presentarse.
- Elaborar el **Plan Global de Formación y Comunicación** para la implantación.
- **Coordinación y Gestión de la Formación** de implantación.
- **Coordinación de la Comunicación y la Gestión del Cambio.**
- **Coordinación del equipo de Implantación**, garantizando que el personal asignado para la ejecución de los servicios de implantación está disponible y cuenta con los medios y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas. Así mismo realizará la distribución del trabajo y en general todas las tareas necesarias para que el equipo pueda prestar el servicio requerido y definido anteriormente.
- **Gestión, coordinación y seguimiento** de todos los servicios y sub-servicios de Implantación.
- **Verificar y asegura**r la correcta formación, el conocimiento, la capacitación y experiencia profesional en todas las incorporaciones al Equipo de Trabajo.
- **Detectar e informar** al Responsable del Servicio de los riesgos y de todas las posibles situaciones anómalas e incidencias que se puedan producir y que puedan afectar negativamente a la calidad del servicio.
- **Supervisar y controlar** las actividades realizadas por los miembros de su equipo, asegurando los resultados esperados, corrigiendo las posibles incidencias que se puedan producir que vayan en detrimento de una buena eficiencia, y por lo tanto pueda afectar a

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

la calidad del servicio y garantizando que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.

- **Asegurar** que el Equipo de Trabajo conoce el modelo de servicio de la Agencia y los procedimientos y normativas establecidos.
- **Realizar funciones de soporte técnico** al personal del equipo concentrando el conocimiento de estándares y procedimientos relativos al ciclo de vida del software de la Agencia y al modelo de servicio.
- **Realizar funciones de soporte funcional** al personal del equipo en cada uno de los diferentes ámbitos funciones de la implantación.
- **Propuesta de definición, revisión, actualización** de la planificación de los trabajos, para la autorización por parte de la Agencia. Una vez aceptada la nueva planificación por la Agencia**,** realizar el control del cumplimiento de la planificación.
- **Seguimiento y supervisión** del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con la Agencia.
- Mantener actualizadas las **herramientas de control y gestión** en forma y plazo.
- **Entrega en plazo y cumpliendo los estándares de calidad establecidos**, de todos los trabajos que están dentro de su ámbito de trabajo. Velar porque su equipo, cumpla los estándares de trabajo (metodología, normativa y procedimientos) requeridos por la Agencia en el desarrollo de sus funciones. Participación activa en la mejora de dichos estándares, a petición de la Agencia.
- **Asistencia, participación y coordinación en los Comités de Seguimiento** y las reuniones de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, realizando la documentación preparatoria, las convocatorias, las actas de las mismas y seguimiento de los acuerdos alcanzados.
- **Asegurar el Conocimiento Funcional y Técnico específico** de las soluciones implantadas en su área y de los cambios y evoluciones que, como consecuencia de la actividad ordinaria de mantenimiento, se produzcan en la misma.
- **Coordinación de actividades, funcional y/o técnica de su área** con el responsable que la Agencia designe en cada caso. Mantener una comunicación y coordinación adecuadas con el resto de coordinadores, velando por la calidad global del servicio
- **Colaborar en la realización de los informes** con la Gestión del Servicio**,** de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis, de periodicidad indicada por la Agencia o a demanda.
- **Elaboración de los Informes de Seguimiento periódico** relativos a la implantación
- **Elaboración de las actas de las reuniones** a las que asiste: reuniones de seguimiento, reuniones de trabajo, etc.
- **Coordinar** la definición, elaboración y documentación de prototipos y/o maquetas.
- **Coordinar la elaboración**, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos, garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- Realización de **seguimiento diario de la implantación** en cuanto a la evolución de incidencias, peticiones y consultas.
- Realizar **informes,** con la periodicidad que requiera la Agencia, de la implantación de los módulos/evolutivos identificando los problemas relevantes y las acciones o decisiones adoptadas para su resolución. También se recogerá las peticiones de mejora que se realicen por parte de los usuarios.
- Seguimiento de peticiones de mejora por el usuario.
- **Gestionar el conocimiento** del equipo prestador, realizando formación continua del equipo prestador del servicio que tendrá como objetivo prioritario, mantener actualizado a todo el personal en función de los cambios y evoluciones de los servicios a lo largo de la vida del contrato, facilitando el nivel de aprendizaje para obtener más soluciones y que éstas sean más rápidas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- **Ejecución de acciones orientadas a asegurar la estabilización** de la implantación en el periodo estimado: control de la situación, nº de Incidencias de la implantación, traspaso de conocimiento al equipo que será responsable del mantenimiento en la Agencia, etc.
- **Otras actividades necesarias dentro de su ámbito de actuación y roles de trabajo**, que se determine durante la ejecución de este contrato

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación:	**Coordinador de Implantación**	**CATEGORIA**	Consultor Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Certificación mínima requerida:	Disponer de los siguientes certificados de aprovechamiento del curso de formación de Meta4: **Meta4 PeopleNet Functional Certified Effective Legislation Payroll**, **Meta4 PeopleNet Technical Certified Payroll Configuration AAPP**		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber realizado tareas de jefatura **de proyectos de implantación de Sistemas de Información** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4,** durante al menos **4 años.** Asimismo, al menos **2 años** de esa experiencia se deberán haber desarrollado en **proyectos de implantación de Meta 4 en el ámbito público.** Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea "Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS", siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.			

5.1.6.- Consultor de Recursos Humanos Meta4 PeopleNet.

Cada uno de Consultores deberá realizar, las siguientes tareas dentro de su ámbito funcional:

- **Detección de necesidades del cliente**. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- **Orientación al cliente** en la implantación de su modelo de gestión.
- **Elaboración** de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- **Toma de requerimientos** funcionales del sistema de información, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, si está cubierto por el estándar, etc., velando por su completitud así como por la coherencia entre ellos.
- **Elaboración de documentación** funcional, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- **Herramientas y metodología** en Gestión del cambio**.**
- **Análisis de impacto** de los desarrollos requeridos en el modelo del ERP**.**
- **Diseño de la parametrización** del Sistema de Información Meta4 PeopleNet**.**
- Explotación de información del ámbito de Recursos Humanos.
- **Elaboración de las actas de las reuniones** a las que asiste**.**
- Elaboración, ejecución y documentación de las **pruebas** funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de **pruebas funcionales con la Agencia y/o los usuarios finales**.
- Realizar el **material** de **usuario** (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Definición de la política de **accesos** a los **sistemas** de **información** según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- **Análisis de impacto** de los desarrollos requeridos en el modelo de PeopleNet.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- **Parametrización** funcional o técnica requerida.
- **Desarrollo, parametrización** o configuración de los procesos de migración de datos.
- **Desarrollo, parametrización** o configuración de los interfaces con otros sistemas.
- **Apoyo técnico** necesario a los coordinadores.
- **Diseño en base de datos** relacionales.
- **Programación en base de datos** Oracle, y SQL-Server mediante PL/SQL
- **Desarrollo Java** enfocado en mayor medida para el desarrollo y parametrización de la solución para el portal de Recursos Humanos si su ámbito funcional así lo necesitara.
- **Diseño y desarrollo** de los interfaces gráficos de usuario.
- **Análisis, diseño y programación** de la herramientas de parametrización y desarrollo Meta4 PeopleNet**.** Implementación de modelos complejos.

Los requisitos en cuanto perfiles profesionales mínimos, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación:	**Consultor de RRHH Meta4 PeopleNet**	**CATEGORIA**	Consultor Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Certificación mínima requerida:	Disponer de los siguientes certificados de aprovechamiento del curso de formación de Meta4: **Meta4 PeopleNet Functional Certified Effective Legislation Payroll**, **Meta4 PeopleNet Technical Certified Payroll Configuration AAPP**		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como Consultor de RRHH **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4 PeopleNet,** durante al menos **4 años.** Al menos, **2 años** de esa experiencia se deberá haber desarrollado en **proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional en el Ámbito Público.** Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.			

Denominación:	**Consultor de RRHH Meta4 PeopleNet**	**CATEGORIA**	Consultor Junior
Titulación:	Técnico Superior de 120 ECTS, Ciclo Formativo de Grado Superior, o equivalente.		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como Consultor de RRHH, **en proyectos de implantación** o **en contratos de mantenimiento y soporte Funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4 PeopleNet**, durante al menos **2 años**.			

5.1.7.- Consultor Tecnológico Meta4.

Cada uno de estos Consultores deberá realizar, las siguientes tareas dentro de su ámbito de competencia:

- **Elaboración** de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- **Toma de requerimientos** técnicos del sistema de información, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, si está cubierto por el estándar, etc., velando por su completitud así como por la coherencia entre ellos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- **Elaboración de documentación** técnica, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- **Elaboración de las actas de las reuniones** a las que asiste**.**
- Realizar el **material** de **usuario** (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- **Tecnología de los productos** Meta4 PeopleNet y/o Meta4 emind Gestión Hospitalaria, con amplios conocimientos en sus componentes técnicos y entorno tecnológico.
- **Gestión y Administración de Sistemas** en relación con la plataforma Meta4 PeopleNet y/o Meta4 emind Gestión Hospitalaria.
- **Diseño y dimensionamiento de la arquitectura del sistema** en relación con la plataforma Meta4 PeopleNet y/o Meta4 emind Gestión Hospitalaria.
- **Diseño de la arquitectura**, planes de contingencia, planes de seguridad, diseñar/analizar pruebas de volumen, restaurar sistemas.
- **Gestión y Administración de Bases de Datos** Oracle, Informix y SQL-Server, comunicaciones, seguridad, sistemas y dimensionamientos de HW.
- **Gestión y Administración de Sistemas** en relación con servidores de aplicaciones (BEA WebLogic, Apache Tomcat…)

Los requisitos en cuanto a perfiles profesionales mínimos, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación:	**Consultor Tecnológico Meta4**	**CATEGORIA**	Arquitecto de Sistemas
Titulación:	Técnico Superior de 120 ECTS, Ciclo Formativo de Grado Superior, o equivalente.		
Certificación mínima requerida:	Disponer de los siguientes certificados de aprovechamiento del curso de formación de Meta4**: Meta4 PeopleNet Technical Certified Administration y Meta4 PeopleNet Technical Certified Administration ESS/MSS**		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como consultor de tecnología **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte tecnológico** de sistemas de Meta4 PeopleNet**,** durante al menos **4 años**			

5.1.8.- <u>Consultor del Área de Recursos Humanos Meta4 emind Gestión Hospitalaria.</u>

Cada uno de Consultores deberá realizar, las siguientes tareas dentro de su ámbito funcional:

- **Detección de necesidades del cliente**. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- **Orientación al cliente** en la implantación de su modelo de gestión.
- **Elaboración** de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- **Toma de requerimientos** funcionales del sistema de información, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, si está cubierto por el estándar, etc., velando por su completitud así como por la coherencia entre ellos.
- **Elaboración de documentación** funcional, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- **Herramientas y metodología** en Gestión del cambio**.**
- **Análisis de impacto** de los desarrollos requeridos en el modelo del ERP de la Agencia.
- **Diseño de la parametrización** del Sistema de Información Meta4 emind Gestión Hospitalaria**.**
- Explotación de información del ámbito de Recursos Humanos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- **Elaboración de las actas de las reuniones** a las que asiste**.**
- Elaboración, ejecución y documentación de las **pruebas** funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de **pruebas funcionales con la Agencia y/o los usuarios finales**.
- Realizar el **material** de **usuario** (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Definición de la política de **accesos** a los **sistemas** de **información** según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- **Análisis de impacto** de los desarrollos requeridos en el modelo de Meta4 emind Gestión Hospitalaria.
- **Parametrización** funcional o técnica requerida.
- **Desarrollo, parametrización** o configuración de los procesos de migración de datos.
- **Desarrollo, parametrización** o configuración de los interfaces con otros sistemas.
- **Apoyo técnico** necesario a los coordinadores.
- **Conocimiento de la Tecnología** de los productos Meta4 emind Gestión Hospitalaria, con amplios conocimientos en sus componentes técnicos y entorno tecnológico.
- **Gestión y Administración de Sistemas** en relación con el producto Meta4 emind Gestión Hospitalaria.
- **Explotación de información** del ámbito de Recursos Humanos.
- **Diseño en base de datos** relacionales.
- **Programación en base de datos** Oracle, Informix y SQL-Server mediante PL/SQL.
- **Diseño y desarrollo** de los interfaces gráficos de usuario.
- **Análisis, diseño y programación** de la herramientas de parametrización y desarrollo Meta4 emind Gestión Hospitalaria. Implementación de modelos complejos.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación:	**Consultor de RRHH Meta4 emind Gestión Hospitalaria**	**CATEGORIA**	Consultor Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Certificación mínima requerida:	Disponer de los siguientes certificados de aprovechamiento del curso de formación de Meta4: **Meta4 Emind Gestión de Hospitales** y **Meta4 Emind Technical Certified Payrol Configuration**		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como consultor de RRHH **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4 emind Gestión Hospitalaria,** durante al menos **4 años.** Al menos, **2 años** de esa experiencia se deberá haber desarrollado en **proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional relacionado con la versión Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R).** Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.			

5.1.9.- Consultor Funcional de IBM GPT.

Cada uno de Consultores deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito funcional:

- **Detección de necesidades del cliente**. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- **Orientación al cliente** en la implantación de su modelo de gestión.
- **Elaboración** de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- **Toma de requerimientos** funcionales del sistema de información, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, si está cubierto por el estándar, etc., velando por su completitud así como por la coherencia entre ellos.
- **Elaboración de documentación** funcional del nuevo sistema, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- **Elaboración de las actas de las reuniones** a las que asiste**.**
- **Análisis y diseño** funcional.
- **Análisis y diseño de interfaces**.
- **Diseño de la parametrización** de la aplicación IBM GPT.
- **Gestión y Administración** de Sistemas en relación con el producto IBM GPT.
- Elaboración, ejecución y documentación de las **pruebas** funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de **pruebas funcionales con la Agencia y/o los usuarios finales**.
- Realizar el **material** de **usuario** (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Definición de la política de **accesos** a los **sistemas** de **información** según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- **Análisis de impacto** de los desarrollos requeridos en el modelo de IBM GPT.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación:	**Consultor Funcional de IBM GPT**	**CATEGORIA**	Consultor Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como consultor de RRHH **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas de gestión **IBM GPT,** durante al menos **4 años.** Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.			

Denominación:	**Consultor Funcional de IBM GPT**	**CATEGORIA**	Consultor Junior
Titulación:	Técnico Superior de 120 ECTS, Ciclo Formativo de Grado Superior, o equivalente.		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como consultor de RRHH **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas de gestión **IBM GPT,** durante al menos **2 años.**			

5.1.10.- Analista Programador PHP/JAVA

Las personas de este perfil deberán realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito funcional:

- **Detección de necesidades del cliente**. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- **Elaboración** de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- **Toma de requerimientos** funcionales del sistema de información, a partir de las necesidades del cliente, velando por su completitud así como por la coherencia entre ellos.
- **Elaboración de documentación** funcional del nuevo sistema y Manuales de Usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.)
- **Elaboración de las actas de las reuniones** a las que asiste**.**
- **Análisis y diseño** funcional.
- **Análisis y diseño de interfaces**.
- Elaboración, ejecución y documentación de las **pruebas** funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de **pruebas funcionales con la Agencia y/o los usuarios finales**.
- Definición de la política de **accesos** a los **sistemas** de **información** según perfiles de trabajo de los usuarios finales.

Denominación:	**Analista Programador PHP/JAVA**	**CATEGORIA**	Consultor Junior
Titulación:	Técnico Superior de 120 ECTS, Ciclo Formativo de Grado Superior, o equivalente.		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como analista programador **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas construidos con la tecnología PHP/JAVA**,** durante al menos **2 años.**			

5.2.- ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL ADJUDICATARIO.

Para desempeñar los servicios objeto del pliego, el adjudicatario deberá contemplar la siguiente organización del equipo:

5.2.1.- Equipo Base.

El adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en un equipo de trabajo fijo que garantice el nivel de especialización requerido para la tipología de servicios que realice, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

Realizará aquellos trabajos y servicios especificados en la ***CLÁUSULA 6.- "Ejecución de los servicios"*** siendo requerido para ello un **Equipo Mínimo, en perfiles profesionales y número de recursos.**

A continuación, se especifica el equipo mínimo que el adjudicatario está obligado a disponer para realizar cada uno de los servicios, distribuidos por ámbitos funcionales y entornos tecnológicos a los que dar cobertura, de acuerdo a **la siguiente distribución mínima de recursos por servicio y perfiles profesionales**:

Servicio / Ámbito software	Denominación / Rol	Perfiles Profesionales	Recursos Necesarios
Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante la Agencia	Responsable del Servicio	Jefe de Proyecto	1
Coordinación Operativa	Coordinador Operativo	Consultor Senior	1

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Coordinación de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo	Meta4 PeopleNet y IBM GPT	Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 PeopleNet y IBM GPT(1)	Consultor Senior	1
	Meta4 eMind	Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 emind (2)	Consultor Senior	1
Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo	Meta4 PeopleNet	Consultor de RRHH Meta4 PeopleNet	Consultor Senior	2
			Consultor Junior	2
	IBM GPT	Consultor Funcional IBM GPT	Consultor Junior	1
	Tecnología Meta4 y IBM GPT	Consultor Tecnologico Meta4	Arquitecto de Sistemas	1
	Meta4 eMind	Consultor de RRHH Meta4 eMind	Consultor Senior	1
			Consultor Junior	1
Mantenimiento y Evolución de la línea base	Meta4 PeopleNet	Consultor de RRHH Meta4 PeopleNet	Consultor Senior	2
			Consultor Junior	4
	IBM GPT	Consultor Funcional IBM GPT	Consultor Senior	1
	Meta4 eMind	Consultor de RRHH Meta4 eMind	Consultor Senior	1
			Consultor Junior	2
TOTALES				**22**

(1) El Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 PeopleNet y GPT deberá tener el perfil profesional de Consultor Senior en RRHH Meta4 PeopleNet.
(2) El Coordinador de Soporte y Mantenimiento Meta4 eMind deberá tener el perfil profesional de Consultor Senior en RRHH Meta4 eMind.

Tabla 12. *Tabla de recursos por servicio y perfil del equipo base mínimo*

Según se especificó en la ***Cláusula 4 apartado Servicio de Implantaciones***, para los Centros cuyo Sistema Origen es Saint 6 existe una Fase 5 de Mantenimiento de las implantaciones que comienza cuando termina la fase de Estabilización y se extiende hasta el final del contrato. Durante dicha Fase se ejecutarán Servicios de Atención, Soporte especializado y Mantenimiento Correctivo y Servicios de Mantenimiento y Evolución de la línea base por el Equipo Base. Estos servicios suponen un incremento sobre el equipo base según se especifica en las siguientes tablas:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Servicio / Ámbito software		Denominación / Rol	Perfiles Profesionales	Recursos Necesarios
				Centro Tipología S6-A
Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo	Meta4 PeopleNet	Consultor de RRHH Meta4 PeopleNet	Consultor Senior	1
Mantenimiento y Evolución de la línea base	Meta4 PeopleNet	Consultor de RRHH Meta4 PeopleNet	Consultor Junior	1
TOTALES				**2**

Tabla 13. Incremento del Equipo Base por Implantaciones para Centros con Sistema Origen SAINT 6, Tipología S6-A

Servicio / Ámbito software		Denominación / Rol	Perfiles Profesionales	Recursos Necesarios
				Centro Tipología S6-B
Mantenimiento y Evolución de la línea base	Meta4 PeopleNet	Consultor de RRHH Meta4 PeopleNet	Consultor Senior	1
TOTALES				**1**

Tabla 14. Incremento del Equipo Base por Implantaciones para Centros con Sistema Origen SAINT 6, Tipología S6-B

Las **condiciones mínimas requeridas** para los recursos asignados a cada puesto del Equipo Base son las siguientes:

- Todos y cada uno de los recursos del Equipo Base del adjudicatario prestarán sus servicios dedicados a tiempo completo.
- Todas los recursos que el adjudicatario asigne a los puestos del Equipo Base deben cumplir el procedimiento que la Agencia les comunique para el control de acceso y permanencia en el proyecto donde presten el servicio, incluyendo el uso de las herramientas que la Agencia ponga a su disposición para este fin.
- Cómo carácter general, el personal del equipo base prestará sus servicios en las instalaciones de la Comunidad de Madrid donde la Agencia determine. En el caso de que por decisión de la Agencia, el equipo no preste sus servicios desde instalaciones de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario dispondrá de un entorno adecuado para el óptimo desempeño de todo el equipo base en sus instalaciones sin repercutir coste alguno al proyecto.
- El adjudicatario identificará ante la Agencia mensualmente, los recursos que componen el equipo base, especificando: DNI, Nombre, Apellidos, Fecha de Inicio de pertenencia a Equipo Base, Fecha Fin de pertenencia a Equipo Base, Centro de trabajo donde presten el servicio, Perfil y Puesto o función asignado (denominación/ámbito).
- Todo recurso asignado a un puesto del Equipo Base deberá prestar sus servicios de forma efectiva y presencial en las instalaciones donde se le destine por la Agencia. Esta prestación

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

de servicios efectiva y presencial mensualmente deberá ser de al menos el número de horas resultante de multiplicar el número de días laborables del mes por ocho horas e informadas en la herramienta de control de contrato que se establezca por la Agencia.

Se podrá ofertar para el equipo base una cualificación profesional y/o número de recursos superiores a los del equipo mínimo. En el caso de que el licitador ofertara un equipo base en número superior al requerido, esté equipo base ofertado será considerado como equipo base mínimo, estando dicho equipo base mínimo sujeto a los mismos requerimientos y condiciones establecidas en esta cláusula, e igualmente se podrán aplicar las penalidades recogidas en el ***Anexo 2 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades"***.

Por solicitud de la Agencia o por iniciativa propia del adjudicatario, una vez iniciado el contrato, si la Agencia lo autoriza, se podrá modificar la distribución de recursos de los equipos de trabajo para ajustarlos a las necesidades del servicio, siempre conservando el número de recursos mínimo. El equipo de trabajo resultante pasará a ser el nuevo equipo base comprometido por el adjudicatario, que se formalizará dentro del Comité Operativo de Seguimiento del Contrato.

El licitador propuesto como adjudicatario, deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones de cualificación y perfil técnico del equipo de trabajo detalladas en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio"*****,** con carácter previo a la adjudicación del contrato; y para ello deberá aportar el Currículum Vitae de todos los miembros del Equipo Base propuesto, especificando la información detallada en el ***Anexo 4 "Modelo de Curriculum Vitae"***. Del presente Pliego y cumplimentando la plantilla que les será proporcionada, según se especifica en el Pliego de Cláusulas Administrativas, y que deberá presentar debidamente cumplimentada y firmada por la persona que ostente la representación.

5.2.2.- Equipo Extendido.

Es un equipo que deberá ser **distinto y adicional al Equipo Base**, por lo que ningún recurso que forme parte del mismo, podrá formar parte del equipo base. Realizará aquellos trabajos y servicios especificados en la ***CLÁUSULA 6.- "Ejecución de los servicios"*** asignados al equipo extendido

Será responsabilidad del adjudicatario, **dimensionar el Equipo Extendido** con las capacidades y perfiles adicionales necesarios para poder adecuarse a las demandas de aquellos servicios que deba ejecutar.

Ninguno de los miembros de este equipo podrá considerarse parte del Equipo Base ni total ni parcialmente.

A todos los recursos que componen este equipo les serán de aplicación las mismas condiciones mínimas requeridas que las indicadas en el apartado anterior para los recursos del Equipo Base. El adjudicatario estará obligado a aportar información para el seguimiento de los trabajos por los recursos involucrados, es decir, identificación, fecha inicio y fin del periodo, de dedicación a las labores objeto del contrato, etc.

5.2.3.- Equipo de Implantaciones.

Es un equipo que deberá ser **distinto y adicional al Equipo Base y al Equipo Extendido**, por lo que ningún recurso que forme parte del mismo, podrá formar parte del equipo base ni del equipo extendido. Realizará aquellos trabajos y servicios especificados en la ***CLÁUSULA 6.- "Ejecución de los servicios"*** asignados al equipo de Implantación.

El equipo de implantaciones se articulará de la manera más óptima que permita obtener sinergias a la vez que se realizan cada una de las fases de cada implantación en el menor tiempo posible.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

A continuación, se especifica la **distribución propuesta de recursos por fase y perfil profesional en cada uno de los encargos de implantación tasados**:

	Implantaciones Tasadas (Recursos mínimos necesarios)							
Fases	**Análisis y Diseño**		**Desarrollo y Validación**		**Paralelos y Despliegue**		**Estabilización**	
Perfiles Profesionales / **Tipo de Centro**	**Consultor Senior**	**Consultor Junior**	**Consultor Senior**	**Consultor Junior**	**Consultor Senior**	**Consultor Junior**	**Consultor Senior**	**Consultor Junior**
S6-A	4	3*	6	6*	6	4*	3	3*
S6-B	3	1	2	2	2	2	3	1
M4-A	2	1	2	2	2	3	3	2
M4-B	1	2	2	2	2	2	2	3
M4-C	1	2	1	3	2	2	2	2
M4-D	4	3	6	6	6	4	3	3

Tabla 15. Distribución Propuesta de Recursos por Fase y Perfil Profesional

(*) En la implantación de Atención Primaria es necesario el perfil Analista Programador PHP/JAVA descrito en el apartado 5.1.10 para integrar la aplicación JANO de permisos y sustituciones dentro del Sistema de Gestión de RRHH.

Previamente a cada fase de la implantación, el contratista propondrá a la Agencia la composición del Equipo para dicha fase tanto en número de recursos como en perfil profesional. El contratista deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones de cualificación y perfil técnico del equipo de trabajo detalladas en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio".*** Así mismo, el adjudicatario deberá aportar el CV de cada miembro del equipo, debidamente firmados.

Tanto la composición en número de recursos, el perfil profesional como los CV propuestos por el contratista para cada fase de implantación, deberán ser aceptados por el jefe de proyecto de esta Agencia.

En cada Servicio de Implantación se asignará una persona del equipo con categoría de Consultor Senior para realizar el **Rol de Coordinador de Implantación**.

A todos los recursos que componen tanto el Equipo Extendido como el Equipo de Implantaciones y presten el servicio en las instalaciones de la Comunidad de Madrid les serán de aplicación las mismas condiciones mínimas requeridas que las indicadas en el apartado para los recursos del Equipo Base. El adjudicatario estará obligado a aportar información para el seguimiento de los trabajos por los recursos involucrados, es decir, identificación, fecha inicio y fin del periodo de dedicación a las labores objeto del contrato, etc.

5.3.- REQUISITOS GENERALES DEL EQUIPO DE TRABAJO.

A efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos en cuanto a la actividad profesional mínima exigida, el equipo de trabajo del presente pliego, debe cubrir, en su conjunto, experiencia en todas y cada una de las siguientes Áreas de Competencia (cada equipo, en la que sea necesaria para su trabajo):

- Ámbitos funcionales, definidos en la ***CLÁUSULA 3.- "Ámbito de Actuación".***

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Gestión de Seguridad Social.
- Gestión de Nómina.
- Elaboración y Seguimiento del Capítulo 1.
- Estructura Organizativa y Puestos de Trabajo.
- Registro de Personal.
- Gestión del Personal Laboral, Estatutario y Funcionario. Vida Laboral.
- Contabilidad presupuestaria, analítica y financiera.
- Selección y Provisión.
- Gestión y Planificación de Turnos.
- Cuadro de Mandos de Recursos Humanos.
- Procesos de Recursos Humanos.
- Explotación de información del ámbito de Recursos Humanos.
- Conocimiento de herramientas y metodología en Gestión del cambio.
- Conocimientos en desarrollo Java enfocado en mayor medida para el desarrollo y parametrización de la solución para el portal de Recursos Humanos.
- Conocimiento de análisis, diseño y programación de la herramienta de Meta4 PeopleNet.
- Conocimientos en Software de Gestión de Turnos.
- Conocimiento de la herramienta de Parametrización de IBM GPT.
- Conocimientos de Bases de Datos Oracle, comunicaciones, seguridad, sistemas y dimensionamientos de HW.
- Procesos de migración de datos (desarrollo de programas).
- Desarrollo de interfaces con otros sistemas de información.
- Diseño y desarrollo de los interfaces gráficos de usuario.
- Conocimientos de técnicas y herramientas de ofuscación de datos.
- Para los formadores y personal de soporte, se requiere experiencia docente utilizando técnicas y tecnologías formativas, capacidad pedagógica docente y capacidad de síntesis.

A efectos de determinar la selección de las empresas que podrán acceder a la adjudicación del contrato se requiere que **todos los licitadores** aporten, en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas, documentación que acredite estar en posesión de, al menos, uno de los siguientes certificados:

- **Certificado de calidad ISO 9001:2000 o equivalente**, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.
- **Certificado CMMI (Nivel 3 o superior),** relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.

Así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el periodo de ejecución del contrato.

Asimismo, **el licitador propuesto como adjudicatario** deberá aportar acreditación vigente al menos como "**Preferred Partners Meta4"**, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el período de ejecución del presente contrato, en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

5.4.- CONDICIONANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este pliego se señalan y a las mejoras que,

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

sobre dichos requisitos mínimos, haya ofertado el licitador que resultare adjudicatario (tanto para el Equipo Base como para el Equipo Extendido y el Equipo de Implantación).

Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar en cualquier momento la adecuación del equipo a dichas obligaciones.

5.4.1.- Constitución del equipo de trabajo

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta del adjudicatario y aceptados por la Agencia.

La autorización de cambios en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de candidato/s, en cada sustitución, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del recurso que se pretende sustituir, acreditando el Curriculum vitae con la información requerida en el ***Anexo 4 "Modelo de Curriculum Vitae"***
- Comprobación por la Agencia del cumplimiento del perfil de cualificación.

Durante todo el plazo de ejecución, el contratista deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, en su caso, los servicios de suplencia o refuerzo que estime oportunos, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

5.4.2.- Modificaciones en la composición del Equipo

La sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, a los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera. De forma similar ocurrirá en el caso de incorporación de recursos al Equipo.

5.4.3.- Sustitución de miembros del Equipo

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos que compondrán el **Equipo**, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de la Agencia, etc., que esta situación suele llevar asociada.

Por **rotación planificada** se entiende el/los cambio/s que el **adjudicatario propusiera** de cualquiera de los recursos del Equipo, y deberá solicitarlo en las mismas condiciones que se requieren para la autorización de cambios en la composición del equipo de trabajo inicial y, además, se requerirán las siguientes:

- El adjudicatario tendrá obligación de proponerlo como mínimo 30 días naturales antes de que se produzca, salvo que exista normativa legal que especifique un plazo menor, en cuyo caso se aplicará el plazo mínimo que indica la normativa.
- El adjudicatario tendrá obligación de **formar al recurso cuya incorporación haya sido aprobada por la Agencia**, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El adjudicatario lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para la Agencia, y con anterioridad a la incorporación efectiva del recurso al equipo. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos, en este caso,

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

fuera del horario dedicado a prestar el servicio.

- Posterior a su formación, se acompaña de un **solapamiento** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para la Agencia, y tendrá la siguiente duración en función del perfil del recurso a sustituir:
  - **20 días naturales para recursos del** Equipo Base.
  - **20 días naturales para recursos del** Equipo de implantaciones.

  Si la Agencia lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos a la ejecución del contrato corresponde a la Agencia, siendo potestad suya acordar con el Responsable del Servicio del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por la Agencia:

- La Agencia informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 30 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este pliego. La Agencia informará al adjudicatario del periodo de solapamiento necesario entre ambos recursos.
- A partir de esa fecha efectiva, el recurso/s a sustituir dejará de ser considerado como miembro del equipo de trabajo y el contratista estará sujeto a las obligaciones indicadas en esta misma cláusula en cuanto a equipo mínimo, cumplimiento del periodo de solapamiento indicado y/o rotación del equipo, por tanto se podrán aplicar las penalidades recogidas en el ***Anexo 2 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades"*** del presente pliego en esos sentidos.

5.4.4.- Reasignación de recursos del Equipo Base y el Equipo de Implantaciones

En función de las necesidades que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá realizar previa comunicación al Responsable del Servicio del adjudicatario, el ajuste de la composición y/o distribución del Equipo Base y el Equipo de Implantaciones, por las siguientes causas:

- Organizativas.
- Ajuste en las necesidades.
- Cualquier otra causa que precise de un ajuste entre demanda de servicio y capacidad en el equipo de trabajo.

Para el caso del Equipo Base, los ajustes podrán consistir en la reasignación y/o sustitución de sus miembros, de un ámbito funcional y/o técnico a otro, manteniendo siempre el número de recursos definido como Equipo Base mínimo.

Respecto al Equipo de Implantaciones podrán realizarse reasignaciones y/o sustituciones de recursos dentro de las implantaciones que estén en marcha.

La Agencia indicará al Responsable del Servicio del adjudicatario la fecha en la que debe ser efectiva la nueva composición de los Equipos Base y de Implantaciones de trabajo.

El adjudicatario podrá hacer propuestas de reasignación de recursos del equipo de trabajo, debiendo ser autorizado por la Agencia y, si es así, la Agencia indicará la fecha en la que será efectiva dicha reasignación.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

CLÁUSULA 6.- EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La asignación de la responsabilidad de la prestación de cada uno de los servicios/sub-servicios incluidos en la ***CLÁUSULA 4.- "Alcance y descripción de los trabajos a realizar"*** de este pliego, a cada equipo de trabajo identificado en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio"*** será de la siguiente forma:

A. **Servicios a prestar por el Equipo Base:** el **Equipo Base** será responsable de prestar los Servicios y Sub-servicios indicados en la ***CLÁUSULA 4.- "Alcance y descripción de los trabajos a realizar*** "que se listan a continuación:

- Servicio de Atención, Soporte especializado y Mantenimiento Correctivo: Todos los Sub-servicios
  - Sub-servicio de Atención, Soporte especializado y Comunicación Continua (4.1.1.-).
  - Sub-servicio de Resolución de Incidencias y Peticiones - Mantenimiento Correctivo de los sistemas de información (4.1.2.-).
  - Sub-servicio de Actualización de entregas del Fabricante de Producto (4.1.3.-).
  - Sub-servicio de Administración y Operación de aplicaciones instaladas (4.1.4.-)
  - Sub-servicio de Mejora Continua del Servicio (4.1.5.-)
  - Sub-servicio de Transferencia de Conocimiento (4.1.6.-)
  - Sub-servicio de Coordinación y Gestión (4.1.7.-).

- Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base:
  - Sub-servicio de Mantenimiento y Consultoría de corto alcance (4.2.1.-)
  - Sub-servicio presencial de Soporte de corto alcance (4.2.3.-)
  - Sub-servicio presencial de Formación de corto alcance (4.2.5.-)
  - Sub-servicio de Evaluación de Encargos Generales (4.2.7.-)
  - Sub-servicio de Mejora Continua y Buenas prácticas (4.2.8.-)
  - Sub-servicio de Transferencia de Conocimiento (4.2.9.-)
  - Sub-servicio de Coordinación y Gestión (4.2.10.-).

- Servicio de Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y equipos de trabajo ante la Agencia

Todos estos servicios enumerados, prestados por el Equipo Base, están **incluidos dentro de la Cuota Fija** descrita en el ***Anexo 1 "Configuración del Modelo Económico".***

B. **Servicios a Prestar por el Equipo Extendido:** El **Equipo Extendido** será responsable de prestar los Servicios y Sub-servicios indicados en la ***CLÁUSULA 4.- "Alcance y descripción de los trabajos a realizar"*** que se listan a continuación:

.

- Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base: Se incluirán en la Cuota variable los Sub-servicios que se listan a continuación:
  - Sub-servicio de Mantenimiento y Consultoría de amplio alcance (4.2.2.-).
  - Sub-servicio presencial de Soporte de amplio alcance (4.2.4.-)
  - Sub-servicio presencial de Formación de amplio alcance (4.2.6.-)

Todos estos encargos generales ejecutados por el Equipo Extendido están **incluidos dentro de la Cuota Variable** descrita en el ***Anexo 1 "Configuración del Modelo Económico".***

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

C. Servicios a Prestar por el Equipo de Implantación: El **Equipo de Implantación** será responsable de prestar los Servicios y Sub-servicios indicados en la ***CLÁUSULA 4.- "Alcance y descripción de los trabajos a realizar"*** que se listan a continuación:

- Servicio de Implantaciones: Todos los Sub-servicios.
  - Sub-servicio de Planificación, Coordinación y Seguimiento de Implantaciones (4.3.1.-).
  - Sub-servicio de Análisis y Diseño (4.3.2.-).
  - Sub-servicio de diseño y construcción de las herramientas de migración (4.3.3.-)
  - Sub-servicio de parametrización, desarrollo y validación (4.3.4.-)
  - Sub-servicio de Formación de las implantaciones (4.3.5.-)
  - Sub-servicio de Paralelos y Despliegue (4.3.6.-).
  - Sub-servicio de estabilización (4.3.7.-).

Todos estos servicio y sub-servicios ejecutados por el Equipo de Implantación están **incluidos en los Encargos Tasados** descritos en el ***Anexo 1 "Configuración del Modelo Económico".***

El Equipo Base será responsable de realizar todas las tareas contempladas en estos pliegos que no se hayan explícitamente asignado al Equipo Extendido y/o al Equipo de Implantación.

CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS GENERALES

Los siguientes servicios/sub-servicios de los incluidos en el presente pliego se articularán mediante encargos generales, con independencia de que sea el Equipo Base o el Equipo Extendido quien los ejecute y, en consecuencia, independientemente tanto del esfuerzo de ejecución necesario como de la configuración económica del propio servicio (si el/los servicio/s se facturan dentro de la Cuota Fija o de la Cuota Variable) (ver ***Anexo 1 "Configuración del Modelo Económico".***):

- Servicio de Atención, Soporte especializado y Mantenimiento Correctivo:
  - Sub-servicio de Actualización de entregas del Fabricante de Producto (4.1.3.-).
  - Sub-servicio de Transferencia de Conocimiento (4.1.6.-).

- Servicio de Mantenimiento y Evolución de la línea base:
  - Sub-servicio de Mantenimiento y Consultoría de corto alcance (4.2.1.-)
  - Sub-servicio de Mantenimiento y Consultoría de amplio alcance (4.2.2.-)
  - Sub-servicio presencial de Soporte de corto alcance (4.2.3.-)
  - Sub-servicio presencial de Soporte de amplio alcance (4.2.4.-)
  - Sub-servicio presencial de Formación de corto alcance (4.2.5.-)
  - Sub-servicio presencial de Formación de amplio alcance (4.2.6.-)
  - Sub-servicio de Evaluación de Encargos Generales (4.2.7.-)
  - Sub-servicio de Transferencia de Conocimiento (4.2.9.-)

A excepción de los anteriormente indicados, ningún otro Servicio ni Sub-servicio del presente pliego es objeto de encargo general.

La gestión de estos encargos generales entre la Agencia y el adjudicatario se realizará de acuerdo a las siguientes etapas, estando el adjudicatario obligado a su cumplimiento.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

1. Solicitud de **Valoración** de encargo general por la Agencia, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión por la Agencia, **aceptación/rechazo**,
3. **Ejecución** de encargo general por el adjudicatario en el caso de ser aceptado.
4. **Entrega** por el adjudicatario y **revisión por la Agencia.**

La Agencia asignará a cada encargo general una prioridad que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc. Existirá la siguiente escala de Prioridades:

a) Prioridad **Normal**: cuando el encargo general no es urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.
b) Prioridad **Crítica**: cuando el encargo general es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.
c) Prioridad **Especial**: cuando el encargo general es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y las especificaciones de sus requerimientos no están especificados con la suficiente claridad, siendo necesarias sesiones de trabajo conjuntas entre el adjudicatario, los usuarios de la Comunidad de Madrid y el personal de Agencia encargado del control del servicio.

Cualquier incumplimiento de las condiciones descritas en esta cláusula, se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrá aplicar las penalidades recogidas en el ***Anexo 2"Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades"***.

7.1.- Procedimiento para Encargos Generales de prioridad Crítica/Normal

7.1.1.- Solicitud de Valoración

La Agencia realizará una solicitud de valoración de Encargo General con la información apropiada, según lo requiera cada caso: especificación de necesidades/requerimientos, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario, recursos solicitados por la Agencia para hacer el encargo general, etc.

La prioridad, asignada por la Agencia, podrá ser: Crítica, Normal. Todos los encargos generales tendrán prioridad Normal por defecto, salvo cuando la Agencia comunique expresamente al adjudicatario la prioridad requerida.

El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de valoración de Encargo General de la Agencia en los siguientes plazos máximos según la prioridad:

Prioridad del encargo general	**Plazo máximo respuesta** (en horas laborables)
Normal	40
Crítica	16

Para la entrega de dicha **valoración de Encargo General** por parte del adjudicatario a la Agencia, el adjudicatario estará obligado a cumplir las indicaciones por parte de la Agencia en cuanto al modo y forma de dicha entrega.

El adjudicatario entregará la **valoración de Encargo General** que debe incluir, según la/s plantilla/sindicadas/s, al menos detalle de los siguientes puntos**:**

a) El **planteamiento** funcional y técnico de la **solución,** si fuese el caso, con su delimitación en alcance e interrelación con otras aplicaciones o sistemas,

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

b) La **documentación** a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se viera necesario, y
c) La **estimación y justificación detallada** de esfuerzos en horas y del equipo (recursos y perfiles a utilizar) y plazo máximo para la realización del encargo general.
d) Valoración y Análisis de Impacto del Cambio.
e) La **planificación** con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control si aplican y fecha de inicio y fin prevista.
f) Detalle del equipo del adjudicatario que participarán en la realización del encargo general, indicando: DNI, Nombre, Apellidos, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, trabajo o función a realizar en el encargo general, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación).

La valoración de cualquier encargo general será realizada como trabajo incluido dentro del sub-servicio de Evaluación de Encargos Generales de cada uno de los servicios involucrados, y por tanto realizado por el Equipo Base.

7.1.2.- Aceptación de Valoración

La valoración de Encargo General presentada será revisada siempre por la Agencia, que procederá a su aceptación o rechazo.

La Agencia será responsable de decidir sobre la aceptación o no de una valoración de Encargo General realizada por el adjudicatario, no estando obligado a la aceptación de la misma.

En este punto, pueden ocurrir dos opciones:

- La Agencia está de acuerdo con la valoración presentada, y acepta la valoración:

  La estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución del mismo.

  La Agencia informará al adjudicatario de la aceptación de la valoración, que pasará a ser un encargo general.

- La Agencia no está de acuerdo con la valoración presentada por el adjudicatario.

  Todos los encargos generales deben haber sido estimados previamente y pudiera ocurrir que la Agencia no estuviera de acuerdo con la valoración.

  En este punto, la Agencia podría optar por las siguientes opciones:

  a) La Agencia informará de la no aceptación y decide la no realización del encargo general al adjudicatario.
  b) La Agencia informará de la no aceptación y podrá solicitar la revisión de la valoración, en este caso el adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar una nueva valoración en los plazos máximos indicados, hasta un máximo de 2 revisiones según se especifica a continuación:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Prioridad del encargo general	**Plazo máximo 1ª revisión** (en horas laborables)	**Plazo máximo 2ª revisión y sucesivos** (en horas laborables)
Normal	24	16
Crítica	8	6

Las revisiones de cualquier valoración de un encargo general será responsabilidad del Equipo Base y será realizada como trabajo incluido dentro del sub-servicio de Evaluación de Encargos Generales de cada uno de los servicios involucrados.

La aceptación de la valoración de Encargo General por parte de la Agencia, petición de **encargo general**, supone un compromiso con el adjudicatario, respecto a la realización del encargo general solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma.

El adjudicatario deberá comunicar a la Agencia la fecha de inicio del encargo general e iniciar su ejecución en los **siguientes plazos máximos** desde la fecha de aceptación por la Agencia siempre y cuando la Agencia así lo determine:

Prioridad encargo general	**Equipo que lo ejecuta**	**Plazo máximo de inicio** (en horas laborables)
Normal	Equipo base	40
	Equipo extendido	80
Crítica	Equipo base	8
	Equipo extendido	24

Trascurrido el plazo máximo de inicio de la ejecución de un encargo general, sin que el adjudicatario informe a la Agencia de la fecha de inicio del encargo general, la Agencia activará al siguiente día laboral la ejecución del encargo general a todos los efectos de plazos establecidos en el pliego y podrá aplicar las penalidades correspondientes que se deriven de ello (***Anexo 2"Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades"***)

Las obligaciones anteriores tienen el carácter de obligación contractual esencial. A tal efecto, si se da la circunstancia de no acuerdo, entre el Adjudicatario y la Agencia, sobre la valoración de los encargos, y por tanto la cancelación de los mismos, en más de tres ocasiones durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá optar por resolución del contrato, estando el adjudicatario obligado a aceptarlo sin reclamación alguna, ni económica, ni de ningún tipo.

7.1.3.- Ejecución.

Durante la ejecución del encargo general, se realizará un seguimiento periódico del mismo, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente pliego.

El adjudicatario deberá tener actualizada la información de seguimiento y situación semanalmente, que incluirá tanto con el detalle del grado de avance de la ejecución del encargo general como con el detalle del equipo que está participando en la ejecución de un encargo general: composición exacta del equipo, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, trabajo o función a realizar en el encargo general, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación, horas acumuladas dedicadas al encargo general por cada recurso y proporcionársela a la Agencia.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Una vez iniciada la ejecución del encargo general, pueden ocurrir las siguientes situaciones:

- **Cancelación por la Agencia;** Únicamente en caso de encargo general realizado dentro de la cuota variable, el coste a imputar y en su caso facturar se determinará en función de la situación individual de cada uno de los elementos constitutivos del encargo general inicial hasta el momento de su cancelación:
    - Si el elemento está finalizado, y este hecho ha podido ser verificado efectivamente por Madrid Digital, las horas correspondientes a su estimación se reconocerán por parte de la Agencia y podrán ser facturadas.
    - Si el elemento no está finalizado, es decir está construido parcialmente, la Agencia valorará y determinará las horas correspondientes a estos elementos parcialmente construidos en función del grado de avance/terminación que considere y determinará las horas a facturar en consecuencia.

- **Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado**; el impacto de la modificación es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada del encargo general, será necesario realizar una nueva valoración, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de la Agencia. El adjudicatario procederá entonces a realizar una versión actualizada de la valoración con el nuevo alcance, que deberá ser nuevamente aprobada formalmente.

7.1.4.- Entrega.

Una vez finalizado el encargo general, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a la Agencia de la siguiente forma:

Se realizará un **proceso de aceptación de las entregas** de cualquier encargo general, por parte de la Agencia, donde serán revisados todos los entregables requeridos. Según el alcance, se validará y verificará:

- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridos.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio. Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Esto incluye, en términos generales, que se realizarán validaciones que cubrirán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Actualización del repositorio de documentación funcional, de usuario, etc.
- Si el encargo general es de desarrollo, integración del evolutivo en la línea Base de los sistemas de información.
- Cambios realizados sobre el estándar y parches de producto.
- Actualización del repositorio de documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, parametrización, desarrollos, seguridad, etc.).
- Manuales de usuario.
- Guía de explotación del sistema.
- Mantenimiento de una BD de conocimiento de consultas, incidencias y su resolución.
- Despliegue de la solución en todos los entornos (Desarrollo, pruebas, formación si procede y producción) definidos previamente por la Agencia.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo general.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

Para la aceptación formal y definitiva del encargo general, 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 general por **la Agencia**. Los tiempos de revisión, por parte de la Agencia, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido.

Si la entrega por parte del adjudicatario es **rechazada** por la Agencia; el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de la Agencia, y ello sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por la Agencia. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada del encargo general por la Agencia siguen teniendo validez.

Los encargos generales finalizados se contabilizarán y en su caso, i.e. cuando el encargo general ha sido realizado dentro de la cuota variable, se facturarán en el periodo de facturación del mes siguiente a la fecha de su finalización.

Si la entrega del encargo general por parte del adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalidades recogidas en el ***Anexo 2 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades"***

Una vez puesto en producción un encargo general de desarrollo y durante un periodo de estabilización, que será de un 100% del plazo de ejecución del encargo general, el mantenimiento correctivo del mismo será asumido por el equipo que ha realizado el encargo general (equipo base o equipo extendido), por lo que las correcciones por mal funcionamiento que sean necesarias serán asumidas sin coste de horas adicionales para la Agencia.

Se considera que la puesta en servicio de un encargo general está estabilizada cuando cumple las siguientes condiciones:

i. El encargo general debe haber superado la aceptación funcional y técnica, por la Agencia.
ii. La documentación estándar asociada a la aplicación ha sido entregada y tiene la calidad y actualización requeridas.
iii. No hay ninguna intervención pendiente sobre el encargo general por parte del adjudicatario.
iv. El sistema está en uso en el entorno de producción.
v. El traspaso de conocimiento al equipo que la Agencia requiera ha sido realizado.

El adjudicatario deberá conseguir la estabilización en el periodo indicado. Si en ese periodo no se alcanza la estabilización, se considerará como no realizada a efectos de incumplimiento de obligación y se podrá aplicar las penalidades recogidas en el ***Anexo 2"Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades".***

7.2.- Procedimiento para Encargos Generales de prioridad especial.

Los encargos generales de prioridad especial serán solicitados y ejecutados para satisfacer necesidades que, por su naturaleza, son muy urgentes para los usuarios de la Comunidad de Madrid y las especificaciones de sus requerimientos sólo se pueden concretar tras varios ciclos de trabajo entre el adjudicatario, la Agencia y los usuarios de la Comunidad de Madrid. Estos encargos generales de prioridad especial podrán tener el mismo alcance que los encargos generales de prioridad Normal o Crítica, en cuanto a servicios/sub-servicios del presente pliego.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

El procedimiento para este tipo de encargos generales de prioridad especial *sigue el procedimiento general anteriormente descrito salvo en las siguientes condiciones singulares en cada etapa.*

Estas condiciones singulares tendrán prelación sobre las condiciones del procedimiento general. El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las condiciones singulares descritas en este apartado, además de las condiciones establecidas en el procedimiento general.

Cualquier incumplimiento de ambas condiciones se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrán aplicar las penalidades recogidas en el ***Anexo 3 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades"***.

7.2.1.- Solicitud de Valoración.

- El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de valoración de Encargo General Especial de la Agencia en los siguientes plazos máximos:

Prioridad del encargo general	**Plazo máximo respuesta** (en horas laborables)
Especial	16

- La Agencia indicará la fecha de entrega del encargo general.
- La Agencia podrá solicitar una propuesta al Adjudicatario en relación a la composición de recursos participantes en el encargo general.
- El equipo del adjudicatario ejecutor del encargo general estará compuesto inicialmente por recursos de equipo base y, en su caso, si así lo acuerda la Agencia con el Responsable del Servicio del adjudicatario, por recursos de equipo extendido, y ello independientemente del número de horas en que esté valorado el encargo general. La combinación de recursos de equipo base y equipo extendido será acordada por la Agencia con el Responsable del Servicio del Adjudicatario. En caso de que parte del equipo pertenezca al equipo extendido la Agencia acordará con el Responsable del Servicio del Adjudicatario el lugar donde estos recursos realizarán los trabajos.
- El adjudicatario hace una evaluación-valoración inicial de coste en horas orientativa y no vinculante.
- El adjudicatario declara de forma vinculante los recursos del equipo que realizará el encargo general: Perfil, Datos identificativos, fecha de incorporación a los trabajos de ejecución del encargo general, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, y cualquier otro dato necesario para la prestación del servicio del recurso, incluidos los necesarios para la incorporación a las sedes de la Comunidad de Madrid.

7.2.2.- Aceptación de la Valoración.

Para los encargos generales de prioridad especial:

- La valoración de horas inicial realizada por el adjudicatario se toma como orientativa y no vinculante.
- A partir de esta valoración, la Agencia puede autorizar o no el inicio de ejecución del encargo.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

7.2.3.- Ejecución del encargo.

- El adjudicatario inicia de inmediato el encargo en cuanto que la Agencia lo autoriza, con fecha y hora de inicio de ejecución la de aceptación de la Agencia.

- El equipo dedicado al encargo general de dedicación especial estará compuesto por recursos de equipo base y, en su caso, por recursos de equipo extendido.

- El adjudicatario informará a demanda de la Agencia de los recursos que están participando en el encargo general y su dedicación en horas de la siguiente forma:
  - Diferenciando los recursos que está utilizando de equipo base y los que está utilizando de equipo extendido.
  - Especificando Perfil, Datos identificativos, fecha de incorporación a los trabajos de ejecución del encargo general, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, horas dedicadas hasta ese momento, y cualquier otro dato necesario para la prestación del servicio del recurso, incluidos los necesarios para la incorporación a las sedes de la Comunidad de Madrid.

- En cuanto al inicio de la ejecución del encargo general:
  - El equipo de ejecución del encargo general perteneciente al Equipo Base podrá ser requerido desde la autorización del encargo general por la Agencia.
  - El 100% del equipo de ejecución del encargo general formado por Equipo Extendido no podrá ser requerido hasta 7 días naturales (i.e. 168 horas naturales) después del inicio de ejecución del encargo general.

  Cualquier incumplimiento de estas condiciones se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrá aplicar las penalidades recogidas en el ***Anexo 2 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades".***

- Estos encargos generales se contabilizarán de la siguiente forma:
  - Las horas incurridas por el equipo extendido se facturarán como cuota variable (con un máximo de 10 horas/día por recurso).
  - Las horas incurridas por el equipo Base no son facturables adicionalmente, dado que están incluidas en la cuota fija especificada.

CLÁUSULA 8.- PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ENCARGOS TASADOS

De los servicios/sub-servicios descritos en el presente pliego, los Servicios de Implantaciones y sus correspondientes sub-servicios son considerados como Encargos Tasados. Estos servicios/sub-servicios son:

- Servicio de Implantaciones:
  - Sub-servicio de Planificación, Coordinación y Seguimiento de Implantaciones (4.3.1.-)
  - Sub-servicio de Análisis y Diseño (4.3.2.-)
  - Sub-servicio Diseño y Construcción de las herramientas de migración (4.3.3.-)
  - Sub-servicio Parametrización, Desarrollo y Validación (4.3.4.-)
  - Sub-servicio Formación de las implantaciones (4.3.5.-)
  - Sub-servicio Paralelos y Despliegue (4.3.6.-)
  - Sub-servicio de Estabilización (4.3.7.-)

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Los Servicios y sub-servicios citados anteriormente son realizados por el Equipo de Implantaciones y, a excepción de éstos ningún otro Servicio ni Sub-servicio del presente pliego es considerado como Encargo Tasado.

La gestión de estos Encargos Tasados entre la Agencia y el adjudicatario se realizará de acuerdo a las siguientes etapas, estando el adjudicatario obligado a su cumplimiento.

1. Solicitud del **Plan de Implantación**, con sus correspondientes Fases, del Centro en cuestión por parte de la Agencia, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión por la Agencia, **aceptación/rechazo**,
3. **Ejecución de plan de Implantación** por el adjudicatario en el caso de ser aceptado.
4. **Entrega de cada una de las Fases** por el adjudicatario, y **aceptación por la Agencia.**

Cualquier incumplimiento de las condiciones descritas en esta cláusula, se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrá aplicar las penalidades recogidas en el ***Anexo 2 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades".***

8.1.- Solicitud del Plan de Implantación.

Para cada Centro que se quiera integrar en la Plataforma Centralizada PeopleNet, la Agencia realizará la solicitud del Plan de Implantación correspondiente.

El adjudicatario entregará dicho **Plan de Implantación** que debe incluir al menos detalle de los siguientes puntos**:**

a) El **Alcance y la Estrategia General de la Implantación.** Ofreciendo una visión general de la estrategia que se va a seguir durante la implantación y el alcance de la misma en cuanto a los datos de RRHH y nómina.
b) **Composición del Equipo de Implantación** Detalle del equipo del adjudicatario que participarán en la implantación, indicando: DNI, Nombre, Apellidos, etc., función o responsabilidad en la implantación, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación.
c) **Descripción detallada de cada Fase** de Implantación. Tarea, entregables, estimación detallada de esfuerzos en horas y del equipo (recursos y perfiles a utilizar) y plazo máximo para la realización de cada Fase.
d) **Cronograma** de Implantación con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control si aplican y fecha de inicio y fin prevista.
e) **Plan de Riesgos** de la Implantación con probabilidades y plan de contingencias asociados
f) La **documentación** a generar, así como cualquier otro **entregable** que se viera necesario
g) Plan de Comunicación y Formación para la Gestión del Cambio

La elaboración del Plan de Implantación necesario para la aceptación de la misma por parte de la Agencia está incluido dentro del valor del Encargo Tasado, si éste llegara a ser aprobado.

8.2.- Aceptación del Plan de Implantación.

Según se ha descrito en la *CLAUSULA 4* "***ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR***" apartado *4.3.- SERVICIO DE IMPLANTACIONES:,* los Servicios de Implantación se ejecutan como encargos previamente tasados. Esta tasación se basa en una clasificación de los Sistemas existentes basada en los parámetros:

- Sistema actual

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Plantilla
- Complejidad Funcional

Dando lugar a la tipología de Centros representada en la siguiente tabla:

Tipo de Centro	Sistema Origen	Plantilla	Complejidad Funcionalidad
S6-A	Saint 6	1	1
S6-B	Saint 6	3	2
M4-A	Meta 4	1	1
M4-B	Meta 4	2	2
M4-C	Meta 4	3	2
M4-D	Meta 4	4	2
M4-D	Meta 4	4	2

Tabla 16. Tipos de Centros

Por otro lado para tasar los Servicios de Implantaciones aplicados a un determinado Centro se han establecido cuatro encargos principales o fases:

1. Análisis y Diseño
2. Desarrollo y Validación
3. Paralelos y Despliegue
4. Estabilización

La Fase 5 de Mantenimiento para los Centros cuyo Sistema Origen es Saint 6 supondrá un incremento sobre el Equipo Base descrito en la ***Clausula 5. apartado 5.2.1.-***

Esta Agencia ha tasado los Encargos de Implantación según las siguientes tablas:

			Tipo de Centro					
Fases	**Conceptos**		**S6-A**	**S6-B**	**M4-A**	**M4-B**	**M4-C**	**M4-D**
Análisis y Diseño	**Recursos Mínimos**	**Consultor Senior**	4	3	2	2	1	1
		Consultor Junior	3	1	1	1	2	2
	Duración Máxima	**Meses**	4	2	2	1	1	1
	Importes		177.600,00 €	53.600,00 €	39.200,00 €	19.600,00 €	17.600,00 €	17.600,00 €
Desarrollo y Validación	**Recursos Mínimos**	**Consultor Senior**	6	2	3	2	2	1
		Consultor Junior	6	2	5	2	2	3
	Duración Máxima	**Meses**	5	4	3	3	3	3
	Importes		372.000,00 €	99.200,00 €	142.800,00 €	74.400,00 €	74.400,00 €	68.400,00 €
Paralelos y Despliegue	**Recursos Mínimos**	**Consultor Senior**	6	2	4	2	2	2
		Consultor Junior	4	2	2	3	2	2
	Duración Máxima	**Meses**	8	3	4	4	4	3
	Importes		512.000,00 €	74.400,00 €	156.800,00 €	120.000,00 €	99.200,00 €	74.400,00 €
Estabilización	**Recursos Mínimos**	**Consultor Senior**	3	3	3	3	2	2
		Consultor Junior	3	1	3	2	3	2

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

	Duración Máxima	**Meses**	6	3	4	4	3	2
	Importes		223.200,00 €	80.400,00 €	148.800,00 €	128.000,00 €	90.000,00 €	49.600,00 €
IMPORTES TOTALES			**1.284.800,00 €**	**307.600,00 €**	**487.600,00 €**	**342.000,00 €**	**281.200,00 €**	**210.000,00 €**

Tabla 17. Tasación de los Encargos de Implantación según Tipología

Las Fases pueden estar solapadas en la medida de lo posible para no exceder la duración máxima del proyecto.

La Agencia será responsable de decidir sobre la aceptación o no del Plan de Implantación presentado por el adjudicatario y se pueden dar dos situaciones:

- La Agencia está de acuerdo con el Plan de Implantación presentado e informa al adjudicatario para que comience su ejecución.

- La Agencia no está de acuerdo con el Plan de Implantación presentado y solicita su revisión, de forma que el adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar un nuevo plan. Serán admitidas hasta tres revisiones del Plan de implantación antes de que éste sea rechazado definitivamente.

8.3.- Ejecución.

Durante la ejecución del Plan de Implantación se llevarán a cabo cada una de las fases del mismo y se realizará un seguimiento periódico de cada una así como del plan global, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente pliego.

El adjudicatario deberá tener actualizada la información de seguimiento y situación semanalmente, que incluirá tanto con el detalle del grado de avance de la ejecución del Plan de Implantación como con el detalle del equipo que está participando en la ejecución del mismo: composición del equipo de Implantación, trabajo o función a realizar por cada miembro, y proporcionársela a la Agencia.

Cada vez que se concluye una fase de plan de implantación, tendrá lugar una entrega que será validada y certificada por esta Agencia.

8.4.- Entrega.

Cada vez que se finaliza una Fase del Plan de Implantación, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a la Agencia siguiendo un proceso de aceptación.

En el proceso de aceptación se realizarán validaciones que cubrirán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Actualización del repositorio de documentación funcional, de usuario, etc.
- Si la fase incluye desarrollo, integración del evolutivo en la línea Base de los sistemas de información.
- Cambios realizados sobre el estándar y parches de producto.
- Actualización del repositorio de documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, parametrización, desarrollos, seguridad, etc.).
- Manuales de usuario, si procede.
- Guía de explotación del sistema, si procede.
- Mantenimiento de una BD de conocimiento de consultas, incidencias y su resolución.
- Despliegue de la solución en todos los entornos (Desarrollo, pruebas, formación si procede

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

y producción) definidos previamente por la Agencia.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo de la Fase de Implantación.

Para la aceptación formal y definitiva de la fase de implantación, 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 general por **la Agencia**. Los tiempos de revisión, por parte de la Agencia, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido.

Si la entrega por parte del adjudicatario es **rechazada** por la Agencia; el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de la Agencia, y ello sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por la Agencia. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada del encargo general por la Agencia siguen teniendo validez.

Cada Fase finalizada dentro de un Servicio de Implantación, se facturará en el periodo de facturación del mes siguiente a la fecha de su finalización.

Si la entrega de la Fase correspondiente dentro de un Servicio de Implantación por parte del adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalidades recogidas en el ***Anexo 2 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades".***

CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por la Agencia.

La Agencia monitorizará y controlará los niveles acordados de servicio de forma activa, independiente e inmediata. Asimismo realizará un seguimiento periódico y normalizado de la ejecución de los trabajos y del contrato.

La Agencia podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento y las herramientas que lo soportan en cualquier momento durante la vida del contrato. El adjudicatario podrá proponer a la Agencia modificaciones al modelo, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la ejecución de los trabajos.

Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de la Agencia.

La Agencia distingue los siguientes niveles en el modelo de seguimiento:

NIVELES DE SEGUIMIENTO
Nivel Operativo, en el que se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar relacionadas con todos los aspectos del proyecto tanto contractuales como no contractuales.
Nivel Estratégico, se dedica aspectos estratégicos del proyecto a su orientación y seguimiento general, y trata todos aquellos aspectos que no se hayan podido solventar en el comité operativo.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

Cada uno de estos niveles de seguimiento, se articula con un Comité.

Los Comités del Modelo de Seguimiento estarán compuestos por los siguientes integrantes:

- **Responsable/s del Contrato** de la Agencia**.**
- **Director del Servicio** del adjudicatario.
- **Responsable del Servicio** del adjudicatario
- **Jefe Global de Proyecto** de la Agencia y personal del Servicio de la Agencia si así se estima necesario.

Estos Comités del Modelo de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de la Agencia, o en la ubicación que la Agencia determine.
- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a la Agencia la documentación del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de cada reunión, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en los dos días laborables siguientes a la finalización del Comité.
- La Agencia comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- Se podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados, cuando la Agencia lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités,

La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato. El adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por la Agencia en la forma y condiciones que la Agencia establezca. La Agencia podrá realizar las evoluciones funcionales, así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

9.1.- <u>Nivel Operativo</u>

Este nivel de seguimiento es responsabilidad del **Comité Operativo**, y llevará a cabo el seguimiento operativo de los diferentes servicios del contrato. Puede haber uno por cada servicio, si la Agencia lo considera oportuno. Las actividades a realizar serían las que se indican en la ***CLÁUSULA 4.- "Alcance y descripción de los trabajos a realizar"*** de este pliego, en el apartado **4.4.- Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios** y de los equipos de trabajo ante la Agencia.

El Comité Operativo se reunirá inicialmente con una periodicidad mensual, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar esta periodicidad.

- Con una antelación mínima de cuatro días laborables a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de Seguimiento global del servicio. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de dos días laborables.

- Será responsabilidad del Comité operativo, la revisión de los niveles de servicio, determinando si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalidades por algún incumplimiento de las mismas.

- Asegurar que la ejecución de servicios contratados se ajusta al marco contractual.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos planificados (contenido y plazos),
- Impulsar y promover las mejoras identificadas en cada una de las áreas implicadas.
- Monitorizar el avance global del Servicio, para el control y garantía de que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por la Agencia.
- Asimismo, durante la ejecución del contrato con autorización previa y supervisión de la Agencia, puede ser necesario la creación de subcomités Operativos con objetivos específicos que supongan mantener reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de la Agencia, con personal de las Direcciones Generales afectadas y /o centros sanitarios, o con las personas que designe la Agencia, sin número limitado a priori, para la consecución de dichos objetivos.

Los responsables del Comité Operativo por parte la Agencia establecerán los criterios y líneas generales de la actuación del adjudicatario.

Los responsables del Comité Operativo por parte la Agencia ejercerán de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente pliego y demás documentos del contrato

9.2.- Nivel Estratégico

Este nivel de seguimiento es responsabilidad del **Comité Estratégico**, dedicándose a aspectos estratégicos del proyecto, a su orientación y seguimiento general, tratando todos aquellos aspectos que no se hayan podido solventar en el Comité Operativo:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Plan de Proyecto, validar sus resultados y ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio
- Resolver cualquier disputa continuada (p. ej., discrepancias a la hora de aplicar penalidades por incumplimiento de los ANS) entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación
- 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.
- Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato.

El Comité Estratégico se reunirá inicialmente con una periodicidad semestral, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar esta periodicidad.

- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el contratista entregará un **informe de seguimiento Estratégico** que recoja todo lo relacionado con la situación actual de cada evolutivo así como el plan de evoluciones previstas o a revisar. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de dos días laborables.

CLÁUSULA 10.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En relación al Servicio se considerarán **diferentes fases de tiempo en la ejecución del contrato**.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Estos periodos serán de especial consideración a los efectos de la medición de ANS y de la aplicación en su caso de penalidades según se determina en el ***Anexo 2 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades"*** del presente pliego.

Se distinguen los siguientes periodos:

10.1.- FASE DE TRANSICIÓN.

Este periodo se iniciará con una reunión del Comité Estratégico, en donde se planificarán las actividades, calendarios de reuniones, plazos, flujos de trabajo, herramientas, etc. que componen el contenido y la metodología de este periodo y las siguientes fases de prestación del servicio.

La duración de la Fase de Transición es de **dos meses** desde el inicio del contrato.

La Fase de Transición del contrato tiene los siguientes objetivos:

1. Que el adjudicatario incorpore en su totalidad al Equipo de Trabajo, éstos tengan a su disposición las infraestructuras físicas necesarias y se garantice que adquieren el conocimiento necesario para la prestación del servicio contratado.

   El objetivo es que el equipo del adjudicatario **adquiera, de manera gradual, el conocimiento funcional y técnico** de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, así como de los estándares que quedarán fijados en la reunión inicial del Comité Estratégico.

   El adjudicatario, en la finalización del periodo, deberá poseer el conocimiento necesario para ser capaz de realizar todas las tareas objeto del presente pliego durante la fase de prestación del servicio**.**

Para que el adjudicatario contribuya adecuadamente con este objetivo, deberá adquirir, actualizar, mantener, ampliar y transferir los siguientes conocimientos al equipo:

- **Documentación funcional** de los módulos de los Sistemas de Información.
- **Documentación técnica** (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- **Metodología y estándares** en uso relativos al mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
- **Procedimientos de trabajo y modelos de relación** del servicio.
- **Lista de responsables** funcionales y expertos de **la Agencia** y del Adjudicatario.
- Un **informe de seguimiento con periodicidad mínima semanal del Periodo de Transición**. Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de prestar el Servicio, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento.

El adjudicatario, en la planificación de esta fase, deberá contemplar un periodo a partir del cual **la Agencia** pueda solicitar propuesta de resolución de incidencias o valoración de peticiones de trabajo, con la finalidad de comprobar el grado de aprendizaje alcanzado por el equipo.

2. El inicio y arranque de los Servicios de Implantaciones que la Agencia priorice.

Las actividades a realizar durante la Fase de Transición serán, al menos, las siguientes:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

I. Verificación por parte de la Agencia del equipo inicial del adjudicatario. (previo al inicio de ejecución)
II. Adaptación a las necesidades de la Agencia del equipo inicial presentado al inicio del Contrato.
III. Identificación por parte del adjudicatario, con aceptación de la Agencia, del Director y Responsable del Servicio, así como de todos los Coordinadores de entre los integrantes del equipo para la adecuada interlocución y prestación del servicio.
IV. Planificación y seguimiento de la adquisición del conocimiento necesaria para la prestación de todos los servicios objeto del contrato. Elaboración del Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento para esta fase.
V. Formalización de los procedimientos de trabajo de los diferentes servicios, mecanismos de validación, aceptación de las entregas y certificación de los mismos.
VI. Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.
VII. Identificación inicial, por parte de la Agencia, de los informes requeridos de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis, de periodicidad indicada por la Agencia o a demanda.
VIII. Arranque de los servicios de implantación priorizados por la Agencia.

Durante esta fase, la Agencia debe informar de los procedimientos de gestión mediante los que se establece la comunicación entre los diferentes equipos de trabajo.

La transferencia desde el anterior adjudicatario se hará de forma escalonada, con el objetivo de que al final de esta fase, el adjudicatario sea el único responsable de la prestación de los servicios.

El adjudicatario debe incorporar los siguientes recursos del equipo base de trabajo, que deberán ubicarse presencialmente donde la Agencia indique y de acuerdo a los siguientes plazos:

- ✓ El primer día de inicio de la fase y hasta el final de la misma: Responsable del Servicio , Coordinador Operativo y los coordinadores de Soporte y Mantenimiento
- ✓ 1 semana después del inicio de la fase y hasta el final de la misma: 1 Consultor senior de Recursos Humanos Meta4 PeopleNet, 1 Consultor Senior Funcional de IBM GPT, 1 Consultor Tecnológico Meta4 y 1 Consultor senior del Área de Recursos Humanos Meta4 emind Gestión Hospitalaria.
- ✓ Adicionalmente a los indicados el adjudicatario podrá dedicar a la fase de transición los recursos que considere convenientes, debiendo detallar en la oferta los recursos y tareas que propone realizar.

<u>El adjudicatario no recibirá compensación económica alguna por la realización de los trabajos anteriormente descritos en esta fase de transición.</u>

El adjudicatario deberá realizar la elaboración de un **<u>Plan Intensivo de Transmisión del conocimiento</u>** aplicable sobre todo su equipo, y su posterior ejecución inmediata durante la Fase de Transición. Dicha tarea consistirá de las siguientes acciones y su ejecución estará determinada por las siguientes condiciones:

I. Elaboración del Plan Intensivo de Transmisión del Conocimiento con el objeto de planificar todas las actuaciones necesarias para facilitar la transición inicial y la realización de las tareas indicadas por el resto del equipo ofertado a la finalización de la fase.
II. El adjudicatario deberá incorporar a los recursos del equipo base de trabajo de manera gradual, que deberán ubicarse presencialmente donde la Agencia indique y de acuerdo a los siguientes plazos:
    - ✓ A partir de 4 semanas después del inicio de la fase y hasta la finalización del periodo de transición (es decir, durante las últimas cinco semanas de la fase), los recursos que corresponden a los perfiles del *Equipo Base ofertado restante por incorporar*.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

III. Ejecución del Plan Intensivo de Transmisión del conocimiento a lo largo de las últimas tres semanas de la fase.
IV. Elaboración y entrega de documentación justificativa de las acciones realizadas dentro del Plan.

Por la realización de los trabajos de elaboración y ejecución del Plan Intensivo de Transmisión del conocimiento, el adjudicatario no recibirá compensación económica alguna.

Los currículums de los recursos del Equipo de Trabajo serán aportados y aceptados previamente de conformidad con lo dispuesto en el ***Pliego de Cláusulas Administrativas***.

Los recursos del equipo base incorporados, que serán parte de los que componen el Equipo Base que prestará el servicio, deben cumplir los requisitos indicados en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio".***

Iniciada la ejecución del contrato, y en particular en esta fase, la Agencia podrá comprobar que el equipo base incorporado cumple las condiciones anteriores. Si existiese algún incumplimiento en este sentido, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en esta cláusula se aplicarán las penalidades recogidas en el ***Anexo 2 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades"*** del presente pliego.

Pasados un mes desde el inicio del contrato, la Agencia podrá solicitar al adjudicatario el inicio de la realización de encargos generales y tasados. Para ello, el contratista deberá estar preparado para ejecutar estos encargos y disponer de los medios humanos necesarios para realizarlos.

Si en la fecha de finalización de la fase de transición, los trabajos objeto de dicha fase no se hubieran realizado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo base requerido, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato, al tener esta el carácter de obligación contractual esencial.

10.2.- FASE DE PLENO SERVICIO.

Se fija el comienzo de la Fase de Pleno Servicio a partir del momento en que se finaliza la fase de transición. El adjudicatario **asume la responsabilidad de la prestación** del servicio ajustándose a los requisitos de la Agencia, incluyendo la gestión y solución del conjunto de incidencias, peticiones y/o consultas que estén sin resolver o finalizar al inicio de esta fase. Todo ello dentro de las labores del Equipo Base y, por tanto, incluidos en la cuota fija.

El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer los servicios objeto del pliego en toda su extensión.

Tanto el adjudicatario, como **la Agencia** podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo de relación en la ejecución del servicio (indicadores, procedimientos, herramientas, estándares, estructura del equipo de mantenimiento, etc.) que estimen oportuno. Para ello, el cambio (o cambios) propuesto se documentará en un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos o el problema/riesgo a mitigar, y que será la base para la toma de decisión por parte de la Agencia de la conveniencia o no de adecuación del modelo de relación en la ejecución del servicio.

La documentación a entregar en este periodo será la contemplada en cada uno de los Servicios objeto del contrato.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Todos los recursos que componen el Equipo Base ofertado deberán estar incorporados desde el primer día de ejecución de la fase de pleno servicio y tener dedicación a tiempo completo para este contrato durante toda la duración de la misma.

La duración de la Fase de Pleno Servicio es de **33 meses**.

10.3.- FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario es enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los entornos vigentes en cada momento, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Fase de Pleno Servicio como la de Fase de Devolución del Servicio.

El adjudicatario será responsable de asegurar la presencia del equipo ofertado detallado en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio"*** hasta el final del contrato.

El objetivo prioritario será la transmisión de todo el conocimiento, documentación, estándares de funcionamiento y cualquier aspecto que facilite al siguiente prestador entrante (**la Agencia**, u otros) del Servicio, el conocimiento necesario para su prestación **ante un cambio de adjudicatario o de sistema de información.**

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante este Periodo de finalización del Servicio establecido al efecto, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante.

Para ello, con una antelación de 4 meses a la finalización del contrato, la Agencia solicitará al adjudicatario la presentación de **un Plan de Devolución** (Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento), **de duración de 3 meses**, donde se deberán garantizar al menos los siguientes aspectos:

- Facilitar la Documentación totalmente actualizada relacionada con los Servicios (i.e., manuales de configuración, de operativa, escalados, manuales de usuario, documentación de formación, documentación funcional y técnica, de pruebas, etc.).
- Acceso a consulta a los recursos responsables del Adjudicatario de los equipos que dan servicio a la Agencia.
- Poner a disposición de la Agencia un equipo de recursos clave para asistir a la Agencia dentro del servicio y el esfuerzo razonable para su dirección y coordinación.
- Notificar a la Agencia los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del Servicio, tanto sea la de la Agencia como la de un Tercero designado por la Agencia, siendo su responsabilidad la correcta transferencia del conocimiento a la entidad receptora del servicio.
- Asignar el esfuerzo necesario de los recursos clave para conseguir una transición de salida exitosa.
- Identificación de las dependencias clave para cada área.
- Soporte para la preparación de un plan de actividades propuestas.
- Cualquier otra actividad razonablemente requerida por la Agencia para el soporte en la ejecución del Plan de Devolución.

La Agencia revisará el Plan de Devolución y tras la aceptación, el adjudicatario deberá **ejecutar dicho Plan de Devolución** a lo largo de esta fase.

La relación de entregables asociados esta fase será al menos la siguiente:

- **Realización de un plan de devolución** donde se reflejen los hitos y plazos a realizar

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

durante el Periodo de Finalización del Servicio. Tras la aprobación de dicho plan por parte de la Agencia, comenzará la ejecución del Periodo de Finalización del Servicio.

- **Un informe de seguimiento periódico del Periodo de Devolución**. Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de entregar el Servicio al receptor, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento para la devolución de todos los servicios incluidos en este pliego.
- **Un Informe ejecutivo final** donde se detallará la evolución y conclusión del Periodo de Devolución, y un análisis de los riesgos a corto y medio plazo de la futura prestación del Servicio.

La duración de la Fase de Devolución del Servicio es de **3 meses**, coincidiendo con los 3 últimos meses de la Fase de Pleno Servicio.

Durante la duración de la Fase de Devolución del Servicio, el adjudicatario no recibirá ninguna contraprestación económica adicional a la recibida durante la Fase de Pleno Servicio.

CLÁUSULA 11.- ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá dentro del Plan de Calidad y mejora Continua, 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.

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

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias y peticiones sobre las herramientas o directrices que decida **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 una aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo que elimine el problema base.

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

El adjudicatario deberá garantizar el establecimiento de una metodología de calidad para todo el servicio definido en este pliego, incluyendo el modelo de relación y metodología de trabajo con otros posibles administradores de los entornos de trabajo de este pliego, proporcionando el traspaso de conocimiento y formación adecuada a esos equipos de trabajo para garantizar la buena coordinación entre todos.

CLÁUSULA 12.- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El equipo de trabajo del adjudicatario será el encargado de prestar los servicios descritos en los apartados anteriores, ajustándose a las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato y los requisitos que a continuación se exponen.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

12.1.- Horario de la prestación del servicio

El **horario habitual o presencial de la prestación del servicio** será de lunes a viernes laborables de **8:00 a 18:00 h.**

Las intervenciones planificadas de Administración de Sistemas o por necesidades de mantenimiento que puedan interferir en la operativa habitual del usuario y/o ejecución de procesos críticos o que no sean compatibles con el horario de servicio, deberán realizarse, salvo autorización de la Agencia, fuera del horario habitual de prestación del servicio (a partir de las 20:00 h), incluyendo sábados, domingos y festivos.

Las intervenciones planificadas de Administración de sistemas o por necesidades de mantenimiento, que no afecten a la operativa habitual ni procesos críticos, podrán realizarse dentro del horario habitual de prestación del servicio, salvo petición de la Agencia de realizar fuera de este horario.

El ámbito de actuación de todos los servicios objeto del contrato, abarca a todos los centros de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Debido al ámbito de actuación descrito en el párrafo anterior, se considerará como **festivos** sólo aquellos festivos que sean de **toda la Comunidad de Madrid**.

Para **actuaciones específicas** o necesidades del servicio, se contempla la posibilidad de prestar el **servicio** de **forma remota**, siempre previa autorización de la Agencia, siendo los costes de infraestructura o cualquier otro coste adicional, por cuenta del adjudicatario.

En caso de que, por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de **la Agencia** (Por ejemplo, en el caso de incidencias críticas o momentos de proceso crítico del Sistema de Información, desarrollos urgentes, pagos de facturas a proveedores, cambios en infraestructuras y en general cualquier actuación que pudiera interrumpir el servicio)**,** los servicios contratados requirieran la ejecución de los mismos en sábados, domingos o días no laborables en la Comunidad de Madrid, o fuera de la franja horaria establecida anteriormente, esta Agencia no aceptará sobre-costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista. El adjudicatario deberá dar este servicio especial de horario extendido antes de que transcurran 4 horas desde la notificación de su necesidad por parte de **la Agencia.**

El adjudicatario a lo largo de toda la duración del contrato deberá cumplir el procedimiento que la Agencia le comunique para el control de acceso y permanencia en las instalaciones y edificios de la Comunidad de Madrid donde realice sus servicios, incluyendo el uso de las herramientas que la Agencia ponga a su disposición para este fin.

12.2.- Lugar de la prestación

Ubicación Física:

Tanto los miembros del Equipo Base ofertado como los miembros del Equipo Extendido y el Equipo de Implantaciones, prestarán sus servicios donde la Agencia establezca, ya sea en las instalaciones de la Agencia, en las instalaciones de la Comunidad de Madrid o en las instalaciones del adjudicatario.

No obstante, el adjudicatario contemplará en su oferta que la Agencia pueda cambiar la ubicación de las instalaciones de la Agencia y/o dependencias de la Comunidad de Madrid donde desempeña sus servicios el Equipo de trabajo a lo largo de la ejecución del contrato según lo considere necesario para la correcta prestación del servicio. En este sentido, no habrá límite en el número de

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

cambios de ubicación ni tampoco en cuanto al número de miembros a los que pueda afectar un cambio de ubicación. La Agencia avisará al adjudicatario con 5 días laborables de antelación, y el coste de cualquier cambio de ubicación de miembros del Equipo Base estará incluido en el precio del contrato; por tanto, esta Agencia no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

El coste de cualquier desplazamiento y estancia que pudiese ser necesario tanto dentro como fuera de la Comunidad de Madrid, estará incluido en el precio del contrato; por tanto, esta Agencia no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

Medios de producción:
En el caso de que se presten los **servicios en las instalaciones de la Agencia** o en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, **utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista**, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

El adjudicatario deberá equipar a su personal con PCs, y demás material que necesite para realizar su trabajo, entre otras mobiliario, impresoras y teléfono.

El Hardware de servidores y los equipos de almacenamiento y comunicaciones, las redes de área local y las líneas de comunicaciones de la red propia de la Comunidad de Madrid serán dispuestos por la Agencia.

Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, previa autorización de la Agencia.

Software
El software base en puesto cliente (SO, aplicaciones ofimáticas….) así como las licencias de desarrollo para el puesto cliente, serán proporcionadas por el adjudicatario, a excepción del software Meta4 y GPT (cliente o servidor) o cualquier otro software servidor.

Seguridad:
Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar 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 utilizados 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 resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de **la Agencia**.
- **Acuerdos de confidencialidad**: Cada empleado del adjudicatario, que preste sus servicios total o parcialmente en los distintos centros dependientes de la Consejería de Sanidad deberá de firmar para cada Centro el Acuerdo de confidencialidad que se expone en este pliego en el ***0 "Acuerdo de Confidencialidad y Seguridad para el personal externo"***
- **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 Agencia 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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

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.

- **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 confiable.

Comunicaciones:

En el caso del equipo que desempeñe sus funciones fuera de las instalaciones de la Agencia o de las dependencias de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- **Acceso remoto a las instalaciones del proyecto.**

  Sin coste adicional para la Agencia, el adjudicatario será el responsable de gestionar y contratar por su cuenta las comunicaciones y acceso remoto desde sus instalaciones hasta las instalaciones del proyecto.

  El adjudicatario conectará su factoría software mediante un enlace de transmisión de datos privado entre sus oficinas y el CPD Central de la Comunidad de Madrid, que a su vez proveerá conectividad a las aplicaciones instalados en los centros dependientes de la Consejería de Sanidad.

  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.

  En el caso de acceso a las instalaciones de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario del presente pliego establecerá los mecanismos necesarios para restringir el acceso a los distintos entornos, con la granularidad suficiente y necesaria para ajustarlo según las necesidades de cada tipo de administrador, equipamiento y entorno, atendiendo en cualquier caso a la normativa de seguridad que la Agencia tenga en cualquier momento o que decida para el proyecto. Además, este acceso deberá ser siempre independiente para el entorno de producción, de modo que en caso de caída de los elementos de comunicación del servicio, tenga capacidad de acceso independiente a los equipos.

- **Información a suministrar a la Agencia en el ámbito de las Comunicaciones.**

  Para asegurar el seguimiento de los estándares de calidad de la Agencia así como la visión desde la Agencia del nivel de servicio ofrecido, el adjudicatario del presente pliego facilitará:

  - Documentación de la solución tecnológica lógica y física de comunicaciones y seguridad, configuraciones de los equipos, velocidades de interfaces utilizadas.
  - Procedimientos de control y gestión del cambio. La Agencia deberá autorizar cualquier modificación que se realice sobre la plataforma. Si bien es posible que durante la ejecución del contrato se establezca de mutuo acuerdo una clasificación de cambios que incluya categorías pre-autorizadas por la Agencia en los que solo se requerirá su notificación.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Datos sobre tipos de tráfico cursados y ancho de banda máximo consumido en los puntos de interconexión de los sistemas con el exterior.
- Acceso de lectura en todo momento a las configuraciones aplicadas en los equipos, así como a los parámetros de los equipos que le permitan obtener estadísticas de rendimiento (normalmente mediante protocolo SNMP) de los distintos equipamientos de comunicaciones dedicados a este servicio (todos los ubicados en los CPD's de la Comunidad de Madrid).
- Acceso de lectura a las configuraciones de seguridad implantadas en los cortafuegos o equipos que realicen funciones de seguridad perimetral.

Todos los medios y/o infraestructuras puestos a disposición del adjudicatario, i.e. medios de producción, comunicaciones, software, hardware, etc. serán para uso exclusivo en la prestación de los servicios objeto de este contrato.

La Agencia no aceptará costes adicionales por posibles impactos en cambios tecnológicos, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario. En el caso de que el adjudicatario para acometer estos requerimientos necesitara la adaptación de las infraestructuras tecnológicas, comunicaciones, sistemas y/o software de sus instalaciones, dichas adaptaciones correrán a cargo del adjudicatario.

12.3.- Herramientas de gestión de la Agencia.

El adjudicatario deberá utilizar todos los sistemas de gestión indicados por la Agencia y cumplir el procedimiento que regula su uso, en vigor o posteriores actualizaciones. A título informativo, pero ni restrictivo ni excluyente, se enumeran algunos de ellos:

- Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP) de registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas de los usuarios y de la Agencia, y el procedimiento de Gestión de Incidencias de la Agencia para tipificación, escalado, y solución de las mismas.
- Herramienta interna de gestión de actividades (SECO), y procedimiento de regulación de los mismos.
- Sistema/Portales para la gestión del conocimiento y gestión de la documentación, y así facilitar las labores de este servicio en cualquiera de sus niveles. siendo responsabilidad del adjudicatario la administración y, si procede, la migración de toda la información a una nueva herramienta de gestión del conocimiento de la Agencia si se diera el caso, antes de la finalización del contrato.
- Sistema de Información de Control Horario (FIVA), y procedimiento de regulación de los mismos.
- Utilidades y servicios satélites de los anteriores, donde a continuación enumeramos algunos de ellos:
    - REGISTRON, para el inventariado de módulos técnicos de los sistemas de información.
    - POAPS, para inventariar el porfolio de aplicaciones.

- Las que se indiquen en cada caso de acuerdo a los estándares de trabajo (metodologías, normativas, procedimientos,…).

CLÁUSULA 13.- PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **12 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 realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su ejecución 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 14.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

14.1.- Protección de datos personales y Privacidad

Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

La Agencia Madrid Digital, en virtud de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid (BOE núm. 52, Jueves 2 marzo 2006) y lo establecido en la citada Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento (www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos).

Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado “Tratamiento de datos personales”. Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

caso de que la Agencia Madrid Digital estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un apartado fielmente el detalle del tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales:

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesaria o conveniente para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales".

d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternativamente, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Agencia Madrid Digital de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Madrid Digital, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento,

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga. Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.

o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Agencia Madrid Digital y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

a) Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales".

b) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del servicio contratado, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Agencia Madrid Digital, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia Madrid Digital decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Agencia Madrid Digital la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

a) Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Agencia Madrid Digital.

b) Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Agencia Madrid Digital a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Agencia Madrid Digital de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Agencia Madrid Digital la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Agencia Madrid Digital a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

Tratamiento de datos personales

Madrid Digital solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, con las obligaciones que lleva aparejadas.

Salvo autorización expresa y por escrito de Madrid Digital, el adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. En consecuencia, el adjudicatario habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

documentos que, en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias o sistemas en los que desarrollen sus actividades.

Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y competencias del Responsable del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos. En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Modificación, Supresión, Conservación, Destrucción, Difusión intranet/internet, Transmisión por redes públicas/privadas.

Deber de Información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento "Gestión de los expedientes de adquisición y contratación", cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas.

Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049 - Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

14.2.- Seguridad en la utilización de medios electrónicos

Normativa

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

14.3.- Medidas de Seguridad

Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá poseer al inicio de la prestación de los servicios, los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato:

a) Un documento denominado “Política de Seguridad”, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.

b) Un documento denominado “Documento de Seguridad” coherente con los hitos y medidas de seguridad que se exigen en la presente cláusula y que recoja la información estructurada y ordenada de forma que describa la relación de las medidas de seguridad propuestas por el adjudicatario para dar respuesta a lo contenido en el presente pliego y que acredite la forma en la que se procederá al cumplimiento de las mismas. Asimismo, deberá, identificar las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de la Agencia Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.

CLÁUSULA 15.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.

En el presente apartado se describe el formato, la estructura y contenido según deberá elaborarse la documentación de las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada propuesta los oferentes deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

Con carácter obligatorio, la totalidad de la oferta deberá presentarse en papel y en soporte digital USB, compatible con las herramientas instaladas en Madrid Digital (aplicaciones de ofimática de Microsoft), siendo el idioma utilizado en toda la documentación aportada el idioma castellano.

La Oferta Técnica requerida se deberá incluir en el ***Sobre Nº 2-***, según se indica en el *Pliego de Cláusulas Administrativas*, y el contenido debe ceñirse a lo establecido en los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, así como toda aquella información que, con carácter general, el licitador estime conveniente aportar.

La oferta se presentará en el siguiente formato:

- **Oferta completa: un único documento** que no podrá exceder en ningún caso de las **50 páginas** a una sola cara con espaciado de interlineado 1,5 y tamaño de letra equivalente al tipo “Arial” de 11 pt.).

La **oferta completa incluirá un cuadro donde se detallará la oferta en relación a cada uno de los criterios de adjudicación, explicando su aportación de valor a cada uno de los criterios de adjudicación.**

Todas aquellas mejoras sobre los requisitos mínimos exigidos que el licitador comprometa en su oferta **no supondrán un coste adicional al importe del contrato**.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

CLÁUSULA 16.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **35 MESES**, **del 1 de febrero de 2019 al 31 de diciembre de 2021** de conformidad con los periodos de ejecución previstos en la ***CLÁUSULA 10.- "Fases de la prestación del servicio"*.**

Según las distintas fases que se definen en este documento, las fechas previstas son las siguientes:

Fases	Fecha de inicio	Fecha de fin
Transición	1 de febrero de 2019	31 de marzo de 2019
Pleno Servicio	1 de abril de 2019	31 de diciembre de 2021

Dentro de la Fase de Pleno Servicio se incluye la Fase de Devolución, tal como se describe en el ***apartado 10.3.*-FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.** del presente pliego.

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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

CLÁUSULA 17.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización del proyecto.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Agencia sin que el contratista 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 castellano, 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, manteniendo una adecuada ordenación y trazabilidad sobre los mismos, así como sobre su versionado. 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.

La Agencia supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, pasado el cual se darán por aprobados si la Comunidad de Madrid no hace indicación contraria.

CLÁUSULA 18.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y 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 Sistemas de Información Corporativos

Contacto**: Área de Gestión de Aplicaciones de RRHH.**
Email: ga_rrhh_san@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

Nº Cuestión	Cláusula / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				

Por su parte, la Agencia, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo, entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

Anexo 1. CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO

La configuración del modelo económico se establece de acuerdo diferentes fases de tiempo en la ejecución del contrato.

Fase de Transición

La duración de la Fase de Transición es de **2 meses** desde el inicio del contrato.

Por la realización de los trabajos relativos a la Fase de Transición, el adjudicatario no percibirá cantidad económica alguna.

Fase de Pleno Servicio

Tendrá una duración de **33 meses**, siendo el inicio a partir del momento en que se finaliza la fase de transición

Dentro de la Fase de Pleno Servicio se incluye la Fase de Devolución, tal como se describe en el ***apartado 10.3.-"FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO."*** del presente pliego.

Los servicios y sub-servicios objeto de esta fase se engloban, en función del modelo económico, en tres bloques diferentes:

I. Cuota Fija.
II. Cuota Variable.
III. Cuota para Encargos Tasados.

I. Cuota Fija:

Esta cuota fija dará cobertura a una capacidad productiva estable y especializada, tanto en los ámbitos de actuación objeto del pliego como en el propio modelo de servicio, sus procedimientos y herramientas.

Se define una cuota fija inicial (precio cerrado por mes) para la cual el adjudicatario se compromete a prestar todos los servicios y sub-servicios especificados en el presente pliego indicados en la *CLÁUSULA 6.- "Ejecución de los servicios"*, responsabilidad del Equipo Base.

Todos los servicios/sub-servicios asociados en este apartado, se computarán como una **cuota fija mensual.** El importe máximo estimado mensualmente para la cuota fija es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas**:**

Cuota fija: 135.667,20 €.-€/mes, IVA no incluido.

La cuota fija podrá incrementar su valor mensual si durante el periodo de ejecución del contrato se llevan a cabo implantaciones tasadas cuyo Sistema Origen es Saint 6. El incremento de la cuota fija, comprenderá desde el final de la Fase de Estabilización hasta el final del contrato de acuerdo a la siguiente tabla en función de la tipología de Sistema de Origen Saint 6.

Tipo de Centro/Perfil	Incremento Mensual Cuota Fija, IVA no incluido
S6-A	**12.400,00.-€**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

S6-B	**7.200,00.-€**

En cada facturación mensual, la cuota fija podrá verse afectada por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por la Agencia.

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.

II. Cuota Variable:

Se define una cuota variable para abordar necesidades bajo demanda que incluyen todos los encargos generales de Servicios y sub-servicios prestados por el Equipo Extendido indicados ***CLÁUSULA 6.- "Ejecución de los servicios".***

Debido a la naturaleza de los encargos generales a los que da cobertura la cuota variable, la Agencia no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir la totalidad del presupuesto asociado a la cuota variable.

Los encargos generales asociados en este apartado, se computarán de la siguiente forma: **El importe a facturar** será el resultado de aplicar la tarifa por el número de horas computadas y aceptadas según lo establecido en la ***CLÁUSULA 7.- "Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales"*.**

El precio/hora que se tomará en consideración para cuantificar los proyectos asociados a la cuota variable para encargos generales, será el que se deduzca de aplicar al importe estimado que se indica a continuación, el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación, de conformidad con lo establecido Pliego de Cláusulas Administrativas:

38,38.-€ (IVA no incluido).

El cálculo del precio/hora arriba indicado es una tarifa promedio en base a la dedicación porcentual de los perfiles que requieren los proyectos asociados a la cuota variable, distribuidos de la siguiente manera:

Perfil	Tarifa (IVA no Incluido)	% Dedicación
Consultor Senior ERP	45,00.-€	47%
Consultor Junior ERP	32,50.-€	53%

Se facturarán mensualmente los encargos generales terminados, entregados y aceptados por la **Agencia** y teniendo la conformidad de la Dirección responsable del Contrato.

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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Reparto Horas Anuales Cuota Variable para encargos generales			
Año 2019	**Año 2020**	**Año 2021**	**TOTAL Horas**
36.145	**35.292**	**24.480**	**95.917**

La estimación del número de horas destinadas a la cuota variable, se ha realizado sobre una necesidad global de 95.917 horas de una planificación de evolutivos que se prevé serán necesario durante la ejecución del contrato, siendo entre ellos los más relevantes:

- Definición de requisitos y análisis del modelo común Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada
- Desarrollo y parametrización del Modelo Común
- Mejorar y evolucionar la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada (RRHH) e IBM GPT Centralizada con los requisitos solicitados por la Dirección General de RRHH de Sanidad descritos en detalle en el Anexo 6 "FUNCIONALIDADES REQUERIDAS POR LA DG DE RRHH DEL SERMAS PARA EVOLUCIONAR LA PLATAFORMA META4 PEOPLENET CENTRALIZADA E IBM GPT CENTRALIZADA" del presente pliego, entre los que cabe desatacar: Planificación, gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo, Contratación de personal temporal, mayores controles en la gestión de nómina, Carrera profesional del personal estatutario, así como una mayor gestión presupuestaria y proyección del gasto.
- Mejora y desarrollo de los procesos de firma digital de documentos asociados a la contratación y su gestión documental asociada dentro de la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada.
- Mejorar y evolucionar el Registro Estatal de Personal Sanitario (REPS) conforme a sus requerimientos para dar respuesta a las necesidades que marque el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Mejorar y evolucionar un único repositorio de datos de Plantilla y Efectivos de todo el personal de la Consejería de Sanidad, dentro de la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada, que permita a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS obtener Cuadros de mandos e informes.
- Servicios adicionales de consultoría y soporte para el cambio de sistema de cotización de la Seguridad Social al nuevo Sistema de Liquidación Directa
- Despliegue del Autoservicio del empleado la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada a aquellos centros hospitalarios que actualmente no disponen de una solución o bien sustituyen su solución local por la solución centralizada de portal.
- Incorporación de manera gradual a la Plataforma IBM GPT Centralizada de aquellos centros de la Consejería de Sanidad que bien han demandado una solución de turnos o bien sustituyen su solución local por la solución IBM GPT centralizada
- Traslado del CPD de los aplicativos de RRHH y Gestión de Turnos de hospitales Meta4 emind
- Integración de los entornos locales de gestión de turnos a la plataforma de centralizada de gestión de turnos.
- Tramado de la nómina de Hospitales gestionados por Meta4 emind para garantizar su compatibilidad con las diferentes fases de evolución del nuevo sistema de Liquidación Directa (SLD) de la Seguridad Social
- Adaptación a los cambios legales y normativos recurrentes que surjan durante el

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

periodo de ejecución del contrato.

En ningún caso, la Agencia asume obligación alguna de consumir la totalidad del presupuesto previsto para estos trabajos.

III. Cuota para Encargos Tasados.

Las cuotas denominadas para Encargos Tasados corresponden al pago de determinados sub-servicios de implantación que identifican fases dentro del Servicio de Implantación al que pertenecen.

De este modo cada implantación constará de **4 fases, de tal forma que cada una de ellas constituye un encargo tasado de facturación** y que corresponden al cumplimiento de determinados sub-servicios de Implantación según lo que se describe a continuación:

- ✓ **Fase 1**. Cumplimiento del Sub-servicio de Análisis y Diseño.
- ✓ **Fase 2** Cumplimiento de los siguientes sub-servicios:
  - o Sub-servicio de diseño y construcción de las herramientas de migración
  - o Sub-servicio de parametrización, desarrollo y validación
- ✓ **Fase 3** Cumplimiento de los siguientes sub-servicios:
  - o Sub-servicio de Paralelos y Despliegue
  - o Sub-servicio de Formación de las implantaciones.

  El cumplimiento de esta fase corresponde al **hito** de "***entrada en real del sistema"***
- ✓ **Fase 4** Cumplimiento del Sub-servicio de Estabilización

En cada una de estas fases o encargos está incluida la parte proporcional correspondiente al Sub-servicio de Planificación, Coordinación y Seguimiento de Implantaciones que se ejecuta durante todo el Servicio de Implantación.

Según se ha descrito en la **CLÁUSULA 4.-** *"**ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR"** apartado SERVICIO DE IMPLANTACIONES:*, la tasación de los Servicios de Implantación se basa en una clasificación de los Sistemas existentes basada en los parámetros: *Sistema actual, Plantilla y Complejidad Funcional* , dando lugar a los 7 tipos de Centros descritos en la Tabla 16.

En la siguiente tabla se especifica la tasación de los importes (IVA no incluido) de cada Fase del Servicio de Implantación para cada tipo de Centro:

Centros	Tipo	FASE 1. Análisis y Diseño	FASE 2. Desarrollo y Validación	FASE 3. Paralelos y Despliegue	FASE 4. Estabilización	Importe Total (IVA no incluido)
Gerencia Atención Primaria	S6-A	177.600,00 €	372.000,00 €	512.000,00 €	223.200,00 €	**1.284.800,00 €**
Gerencia Summa 112	S6-B	53.600,00 €	99.200,00 €	74.400,00 €	80.400,00 €	**307.600,00 €**
Hospital Universitario de Getafe	S6-B	53.600,00 €	99.200,00 €	74.400,00 €	80.400,00 €	**307.600,00 €**
Hospital La Paz	M4-A	39.200,00 €	142.800,00 €	156.800,00 €	148.800,00 €	**487.600,00 €**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Hospital Universitario 12 de Octubre	M4-A	39.200,00 €	142.800,00 €	156.800,00 €	148.800,00 €	**487.600,00 €**
Hospital Ramón y Cajal	M4-B	19.600,00 €	74.400,00 €	120.000,00 €	128.000,00 €	**342.000,00 €**
Hospital Clínico Universitario San Carlos	M4-B	19.600,00 €	74.400,00 €	120.000,00 €	128.000,00 €	**342.000,00 €**
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	M4-C	17.600,00 €	74.400,00 €	99.200,00 €	90.000,00 €	**281.200,00 €**
Hospital Universitario de la Princesa	M4-C	17.600,00 €	74.400,00 €	99.200,00 €	90.000,00 €	**281.200,00 €**
Hospital Severo Ochoa	M4-C	17.600,00 €	74.400,00 €	99.200,00 €	90.000,00 €	**281.200,00 €**
Hospital de Móstoles	M4-C	17.600,00 €	74.400,00 €	99.200,00 €	90.000,00 €	**281.200,00 €**
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	M4-D	17.600,00 €	68.400,00 €	74.400,00 €	49.600,00 €	**210.000,00 €**
Hospital de la Fuenfría	M4-D	17.600,00 €	68.400,00 €	74.400,00 €	49.600,00 €	**210.000,00 €**
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela	M4-D	17.600,00 €	68.400,00 €	74.400,00 €	49.600,00 €	**210.000,00 €**
Hospital Universitario de Fuenlabrada	M4-C	17.600,00 €	74.400,00 €	99.200,00 €	90.000,00 €	**281.200,00 €**

Tabla 18. Importes tasados para cada fase del Servicio de Implantación por Centro

Los Encargos Tasados corresponden a la ejecución de los Servicios de Implantación descritos en el apartado *4.3.-"SERVICIO DE IMPLANTACIONES*:" del presente pliego, prestados por el Equipo de Implantación.

La ejecución de los Encargos Tasados se abordará según la prioridad que decida dinámicamente Madrid Digital y teniendo en cuenta el presupuesto disponible. Sin embargo se propone un plan inicial de implantaciones que puede ser modificado por cambio de circunstancias y prioridades así como disponibilidad del presupuesto.

En la siguiente tabla se especifica el presupuesto destinado a las implantaciones tasadas (IVA no incluido) teniendo en cuenta las fechas de inicio previstas:

Centros	Tipo de Centro	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	IMPORTES TOTALES
Gerencia Atención Primaria	**S6-A**	0 €	549.600,00 €	512.000,00 €	223.200,00 €	**1.284.800,00 €**
Gerencia Summa 112	**S6-B**	0 €	227.200,00 €	80.400,00 €	0,00 €	**307.600,00 €**
Hospital Universitario de Getafe	**S6-B**	0 €	0,00 €	227.200,00 €	80.400,00 €	**307.600,00 €**
Hospital Clínico Universitario San Carlos	**M4-B**	0 €	94.000,00 €	248.000,00 €	0,00 €	**342.000,00 €**
Hospital Severo Ochoa	**M4-C**	0 €	0,00 €	92.000,00 €	189.200,00 €	**281.200,00 €**
Hospital de la Fuenfría	**M4-D**	0 €	0,00 €	0,00 €	210.000,00 €	**210.000,00 €**
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela	**M4-D**	0 €	160.400,00 €	49.600,00 €	0,00 €	**210.000,00 €**
IMPORTES TOTALES		**0 €**	**1.031.200,00 €**	**1.209.200,00 €**	**702.800,00 €**	**2.943.200,00 €**

Tabla 19. Importe cuota implantaciones tasadas previstas en el contrato.

<u>En ningún caso, la Agencia asume obligación alguna de consumir la totalidad del presupuesto previsto para estos trabajos.</u>

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

El adjudicatario incluirá en la factura mensual, en líneas separadas el importe de la cuota fija, la suma de los importes relativos a todos los encargos generales aceptados y finalizados por la Agencia agrupando los mismos en una línea, así como cada uno de los importes relativos a los encargos tasados aceptados y finalizados por la Agencia.

***** FIN DEL ANEXO 1 *****

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Anexo 2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para el objeto de este contrato, que debe cumplir el adjudicatario, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **penalidades**.

El objetivo de los ANS 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.

1. NIVELES DE SERVICIO

A continuación se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de **incidentes**, (i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas de los usuarios) en relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

1.1 Clasificación de los incidentes

La Agencia clasifica cualquier **incidente** que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes **niveles de criticidad**:

PRIORIDAD	DESCRIPCION
CRÍTICA	Se cumplen las siguientes condiciones: ▪ El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una **pérdida total del servicio**. **(y)** ▪ El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad): • Ventanilla / Acceso ciudadano, o • Impacto económico, o • Impacto político / social ▪ Las quejas serán consideradas como criticas
NORMAL	▪ Resto de situaciones

Tabla 20 – Niveles de Criticidad de los incidentes

Servicio catalogado como crítico: aquellas incidencias relacionadas con los siguientes servicios y siempre **teniendo en cuenta su estacionalidad**:

- Ventanilla / acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. *Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, portal Madrid.org,…*
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos, teniendo en cuenta su estacionalidad. *Ejemplos: servicios de pago de nóminas,…*

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. *Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid,…*

1.2 Tiempos de resolución de incidentes

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del adjudicatario dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde la Agencia.

Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta interna de gestión de actividades planificadas, que el adjudicatario está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de regulación de las mismas.

El tiempo de resolución a medir será el plazo transcurrido desde la creación de la actividad planificada para la atención y solución del incidente hasta el cierre de la misma actividad con aceptación de la solución por el grupo responsable de la Agencia, teniendo en cuenta el horario establecido.

El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de Plazo de Revisión Normalizado (PRN_B01) específico para este indicador, tal y como se indica en la descripción de los indicadores más adelante:

Tipo incidentes	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencias Consultas Quejas	CRÍTICA	≤ 4 horas naturales
	NORMAL	≤ 4 días laborables
Peticiones/Encargos Generales		Fecha Aceptada Estimada de Solución

Tabla 21 – Los tiempos máximos de resolución de incidentes

1.3 Tiempo de personación en las instalaciones que la Agencia indique

El adjudicatario deberá garantizar el soporte presencial de un recurso en las instalaciones de la C.M., en el tiempo que se especifique a continuación, cuando así lo demande la Agencia. El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar el soporte, tanto presencial como telefónico, a fin de cumplir con los niveles de servicio exigidos.

En el precio del contrato **quedan incluidos**, en todo caso, todos los gastos ocasionados para solucionar los **incidentes**, tales como mano de obra, gastos de desplazamiento y transporte, coste de infraestructura necesaria para dar el servicio, etc.

Los **incidentes** deberán ser **atendidos por el adjudicatario según los niveles de servicio definidos.**

El **tiempo máximo** en el cual un recurso del adjudicatario se debe presentar en las instalaciones de la Comunidad de Madrid que la Agencia indique para la resolución de un **incidente** es de:

- **una hora natural**, para **incidentes críticos**,
- **doce horas naturales**, **resto** de **incidentes**.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

1.4 Notificación de incidentes

Al notificar un **incidente**, la Agencia tendrá **el contacto de los recursos** del adjudicatario. Los recursos designados por la Agencia, dispondrán de un **número** de **teléfono móvil** del **adjudicatario** por el que contactarán directamente con el adjudicatario, para comunicar los **incidentes** para aquellos casos que no hubiese ningún recurso del adjudicatario en las instalaciones de la Agencia. Esta comunicación se producirá durante las **24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**.

Los **incidentes** también se podrán notificar electrónicamente por correo.

Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un **incidente**, la Agencia y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada. Un **incidente** puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

- **Diagnóstico Remoto**. A petición de la Agencia, el adjudicatario podrá acceder a los sistemas de la Agencia remotamente para analizar problemas. Esto se efectuará exclusivamente con el consentimiento de la Agencia, y el personal del adjudicatario accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por la Agencia. El adjudicatario deberá proporcionar a la Agencia software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.

- **Coordinación entre diversos fabricantes**. El adjudicatario trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre los productos Meta4 y/o de IBM impliquen interacciones con productos de terceros, y la Agencia tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el adjudicatario compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.

  En el caso de que el **incidente** deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del **incidente** desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

2. PENALIDADES

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán y penalizarán mensualmente**. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados para cada ANS, y sea por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalidades de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

i. Las penalidades se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago deban abonarse al contratista.
ii. En la prestación de los servicios y en las penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**, si así se contemplase en la definición del ANS.
iii. La medición de cada ANS se realiza tomando como referencia el universo de datos que constituyen el objeto del ANS y calculando el porcentaje de cumplimiento; no obstante, cuando dicho universo de medida es escaso (inferior a un umbral que se determina para cada indicador), no se realiza una medida porcentual sino que se establece una medida discreta con la cantidad neta de incumplimientos.
iv. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
    - Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
    - Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 27 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso.
- Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido.
- Cuota Fija, la prevista mensualmente para la Fase Prestación de Servicios, IVA no incluido.
- Tarifas Hora a utilizar en las Penalidades en labores de Cuota Fija (**THP**), IVA no incluido:
  - Consultor Senior ERP (**THP-CS**): **45,00 euros/h.**
  - Consultor Junior ERP (**THP-CJ**): **32,50 euros/h.**
- Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades en labores de Cuota Variable (**THPV**), IVA no incluido:
  - Tarifa Hora Servicios Cuota Variable (**THPV-CS**): **38,38 euros/h.**

v. Cálculo de la Penalización Total del Periodo medido.

Las penalidades se calcularán mensualmente, a no ser que se especifique de otra forma en la definición del ANS.

El Comité Operativo del contrato, en virtud de las competencias que tiene atribuidas según lo establecido en el presente pliego, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, al objeto de aplicar la correspondiente penalización.

Si en el seno del comité de Seguimiento se logra conformidad sobre el grado de incumplimiento y las penalidades aplicables, sus acuerdos serán ejecutivos una vez aprobados, en el mismo, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determine en el *Pliego de Cláusulas Administrativas* en cuanto a la facturación.

Las penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el Anexo.

La fórmula general para el cálculo de cada una de las penalidades, será la siguiente, excepto para aquellos ANS que se especifique otra fórmula:

$$\textit{Penalización} = CF * \sum (W * F)$$

Donde:

- **CF-**Importe de la Cuota Fija mensual.
- **W** Peso del indicador.
- **F** Factor de corrección.

La penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será **el menor de los siguientes valores:**

- La suma del total de las penalidades aplicables.
- El **20%** del total de la Factura correspondiente del periodo que está siendo medido (IVA no incluido)

Sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Si durante **tres meses consecutivos** o **cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses**, el importe correspondiente cada mes a Penalización, **supera el 20% del Total de la Factura** mensual, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

vi. La aplicación y el pago de estas penalidades no excluyen la indemnización a la 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 penalidades 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, en los plazos que se establezcan. El contratista informará a la Agencia de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

A continuación se desglosan las penalidades a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario. Se distinguen los siguientes conceptos medidos por acuerdos de niveles de servicio:

2.1 ANS sobre el Servicio de Atención, Soporte especializado y mantenimiento correctivo

Los ANS definidos para este servicio son los siguientes:

2.1.1 Resolución en Plazo de Incidencias, Consultas, Adaptaciones Menores, actualizaciones de datos y otras peticiones de corto alcance

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este ***Pliego de Cláusulas Técnicas*** (tiempo máximo de resolución de incidentes).

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

2.1.1.1 IRS01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	IRS01
DESCRIPCIÓN	Resolución en el plazo establecido de Incidencias y Consultas de nivel crítico de los Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo.
UNIVERSO DE MEDIDA	Incidencias y Consultas de nivel crítico del Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo, cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Resolución en tiempo no superior a **4 horas**. Se considera **tiempo natural**, que comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido. El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de Plazo de Revisión Normalizado (PRN_B01) específico para este indicador, tal y como se indica a continuación: PRN_B01 = Mínimo (1 hora, Tiempo de revisión de la entrega empleado por la Agencia).
CRITERIO DE MEDICIÓN	**Discreto** si el número de servicios **asignados** en el periodo de medición es menor o igual que 80, de los referenciados en el universo de medida. **Porcentual** si el número de servicios **asignados** en el periodo de medición es mayor que 80, de los referenciados en el universo de medida.
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	

ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			
IRS01		0,00	0,50	0,75	1,00
Discreto Nº no resuelto	10%	<= 1	2	3	>= 4
Porcentual % resuelto (v)		100 >= v > 99	99 >= v > 97	97 >= v > 95	v =< 95

v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

2.1.1.2 IRS02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	IRS02
DESCRIPCIÓN	Resolución en el plazo establecido de Incidencias y Consultas de nivel normal de los Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo.
UNIVERSO DE MEDIDA	Incidencias y Consultas de nivel normal del Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo, cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Resolución en tiempo no superior a 4 días, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido. El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de Plazo de Revisión Normalizado (PRN_B02) específico para este indicador, tal y como se indica a continuación: PRN_B02 = Mínimo (1 día, Tiempo de revisión de la entrega empleado por la Agencia).
CRITERIO DE MEDICIÓN	**Discreto** si el número de servicios **asignados** en el periodo de medición es menor o igual que 20, de los referenciados en el universo de medida. **Porcentual** si el número de servicios **asignados** en el periodo de medición es mayor que 20, de los referenciados en el universo de medida.
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	

ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			
IRS02		0,00	0,50	0,75	1,00
Discreto Nº no resuelto	5%	<= 1	2	3	>= 4
Porcentual % resuelto (v)		100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 85	v =< 85

v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

2.1.1.3 IRS03

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	IRS03
DESCRIPCIÓN	Cumplimiento de la fecha requerida de entrega de las Adaptaciones Menores, actualizaciones de datos y otras peticiones de corto alcance de los Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo.
UNIVERSO DE MEDIDA	Adaptaciones Menores, actualizaciones de datos y otras peticiones de corto alcance de los Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo, cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La entrega del servicio por parte del adjudicatario se ha realizado antes de finalizar el día del plazo fijado por la Agencia como fecha requerida de entrega.
CRITERIO DE MEDICIÓN	**Discreto** si el número de servicios **asignados** en el periodo de medición es menor o igual que 20, de los referenciados en el universo de medida. **Porcentual** si el número de servicios **asignados** en el periodo de medición es mayor que 20, de los referenciados en el universo de medida.
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	

ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			
IRS03		0,00	0,50	0,75	1,00
Discreto Nº no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4
Porcentual % cumplen(v)		100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v >85	v =< 85

v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio

A la hora de realizar los cálculos para estos indicadores hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- ***Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Crítico***
  - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
  - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a la Agencia.
  - A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio en la ***CLÁUSULA 12.- "Requerimientos generales para la prestación del servicio"*** del presente pliego.

- ***Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Normal, y peticiones.***
  - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en la ***CLÁUSULA 12.- "Requerimientos generales para la prestación del servicio"*** del presente pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
- La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución.

- ***Para todos los incidentes en caso de rechazo de solución***
  - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera creación del encargo general solución del incidente.
  - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique a la Agencia la solución que sea validada y aceptada por parte de la Agencia

- ***Para todas las incidencias y consultas en caso de reapertura***
  - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera apertura de la incidencia.
  - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a la Agencia de la incidencia correspondiente a la última reapertura.

2.1.2 Respuesta de Quejas

Con este indicador se quiere medir las quejas a las que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este ***Pliego de Cláusulas Técnicas***.

2.1.2.1 IRQ01

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	1	1,5	2
IRQ01	**IRQ01**= IS = Número de quejas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de respuesta)	0,1	IS = 0	3 > IS >= 1	10 > IS >= 3	IS >=10

Estarán sujetas a las mismas condiciones que las incidencias, de prioridad Crítica.

2.1.3 Reclamaciones de Incidentes.

Por cada tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas, se medirá los incidentes reclamados frente al total de cada tipo que hayan estado abiertas en el periodo evaluado. Se evaluará mensualmente.

Por cada tipo de incidente, se considera incidentes reclamados aquellas que son requeridas su resolución por el usuario de nuevo tras ser reportadas la primera vez y no ser solucionadas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

2.1.3.1 IRI(i)

Indicador	Descripción	Valores	Factor IRI por incumplimiento
IRI(i)	Porcentaje de reclamaciones	IRI < 5% 5% ≤ IRI < 10% 10% ≤ IRI < 15% 15% ≤ IRI < 20% 20% ≤ IRI	Sin penalidad 0,6% 1,2% 1,8% 4%

La fórmula para el cálculo de las penalidades de este apartado es:

Penalización = *CF x Factor IRI(i)*

Donde

- **CF-**Importe de la Cuota Fija.
- **i** - tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas.

2.2 ANS sobre el Equipo prestador del Servicio

A continuación se indican los ANS correspondientes al equipo prestador del servicio y se aplican durante la Fase de Pleno Servicio. De forma general, en todos ellos, aplica el siguiente factor:

- **FEB**- Factor Equipo Base

Recurso de Equipo Base	**FEB -** Factor Equipo Base
Normal	2

2.2.1 EPS01-Disponibilidad del Equipo Base

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo Base disponibles a tiempo completo, como se indica en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio".***

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	EPS01
DESCRIPCIÓN	Disponibilidad del Equipo Base
UNIVERSO DE MEDIDA	Recursos del Equipo Base dentro del periodo.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Todos los recursos del Equipo Base deben estar disponibles dentro del periodo, según las condiciones indicadas en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio"***, durante la fase de Pleno Servicio. Se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada recurso

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	Penalización = ∑i(FEB * HRI* THPA) Donde: • **HRI** -Horas de servicio por recurso incumplidas. • **THPA** -Tarifa Hora en Penalización en labores de Cuota Fija de Perfil Afectado: THP-CS, THP-CJ. • **FEB**- Factor Equipo Base • **i** - número de recursos del Equipo Base

2.2.2 EPS02-Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base

El indicador mide si el adjudicatario sustituye a un miembro del equipo Base incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio".*** Se contabilizarán 8h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	EPS02
DESCRIPCIÓN	Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base
UNIVERSO DE MEDIDA	Recursos del Equipo Base sustituidos dentro del periodo.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Las rotaciones deben efectuarse de acuerdo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio".*** Se contabilizarán 8h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	Penalización = ∑i(FEB * HRI* THPA) Donde: • **HRI** -Horas de solapamiento incumplidas. • **THPA** -Tarifa Hora en Penalización en labores de Cuota Fija de Perfil Afectado: THP-CS, THP-CJ. • **FEB**- Factor Equipo Base • **i** - número de recursos del Equipo Base

2.2.3 EPS03-Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio".*** Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculara sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra. Esto es, si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

<table>
<tr><th>CONCEPTO</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr>
<tr><td>ID-ANS</td><td>EPS03</td></tr>
<tr><td>DESCRIPCIÓN</td><td>Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base</td></tr>
<tr><td>UNIVERSO DE MEDIDA</td><td>Rotaciones en el Equipo Base.</td></tr>
<tr><td>CRITERIO DE CUMPLIMIENTO</td><td>Las rotaciones deben efectuarse de acuerdo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la CLÁUSULA 5.- “Equipo prestador del servicio”. Se contabilizarán 8h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes</td></tr>
<tr><td>FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR</td><td>Penalización = (FR-EBM * (∑i [NR-N(i)* (160*THPA)])

Donde:
o NR-N(i)-es el nº de rotaciones de perfil i de recursos de EBM.
o THPA -Tarifa Hora en Penalización en labores de Cuota Fija de Perfil Afectado: THP-CS, THP-CJ.
o FR-EBM(Factor de Rotación del Equipo Base Mínimo) se obtiene a partir de la tabla:
<table>
<tr><th rowspan="2">% Rotación EBM (n)</th><th>FR-EBM
Factor Rotación EBM</th></tr>
<tr><th>Normal</th></tr>
<tr><td>n ≤ 15%</td><td>0</td></tr>
<tr><td>15% < n ≤ 25%</td><td>1</td></tr>
<tr><td>25% < n ≤ 50%</td><td>2</td></tr>
<tr><td>50% < n</td><td>3</td></tr>
</table>
Con % Rotación EBM (n)=(NR-N/ TEBM-N) x 100
Donde
o NR-N es el nº de rotaciones de recursos de EBM.
o TEBM-N es el nº total recursos del EBM.</td></tr>
</table>

2.3 ANS sobre el Procedimiento de Encargos Generales

Las penalidades se calcularán para cada uno de los encargos generales, aplicándose como siempre en el siguiente periodo de facturación y sumando el total de penalidades por cada uno de ellos.

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la ***CLÁUSULA 7.- “Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales”***

2.3.1 ENC01 Respuesta de Valoración de Encargo General

Desviación en el plazo de respuestas del adjudicatario ante las solicitudes de valoraciones de Encargo General a una necesidad, como se requiere en la ***CLÁUSULA 7.- “Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales”***. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes, por cada incumplimiento.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la ***CLÁUSULA 7.- “Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales”*** para la valoración del encargo general.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	ENC01
DESCRIPCIÓN	Retrasos en la entrega de las Valoraciones requeridas por la Agencia para los Encargos Generales
UNIVERSO DE MEDIDA	El universo de medida para un periodo de medición está compuesto por la unión de los siguientes conjuntos: 1. Valoraciones aceptadas por la Agencia en el periodo. 2. Valoraciones pendientes de entregar al final del periodo y cuya fecha requerida de entrega haya expirado, excepto aquellas para las que antes de expirar la fecha requerida de entrega se haya justificado ante la Agencia que se encuentran pendientes de aclarar información relevante para la elaboración de dicha Valoración, con la conformidad de la Agencia ante tal situación.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La entrega de la Valoración por parte del adjudicatario se ha realizado antes de finalizar el día del plazo fijado por la Agencia como fecha requerida de entrega de la misma
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Sub-servicio de Evaluación de Encargos Generales.
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	Penalización = **DR* 8*2*THP-CS** Donde: • **DR -** nº de días laborables de incumplimiento de respuesta. • **THP-CS -**Tarifa Hora en Penalización en labores de Cuota Fija de Perfil Consultor Senior

2.3.2 ENC02 Aceptación de Encargo General

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos generales con la calidad requerida en la ***CLÁUSULA 7.- "Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos generales"*** en cuanto a comportamiento funcional, relación de entregables y, en casos de desarrollos, integración en la línea base de mantenimiento.
Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	ENC02
DESCRIPCIÓN	Ajuste del compromiso de entrega final de los Encargos Generales en las fechas requeridas por la Agencia
UNIVERSO DE MEDIDA	Encargos Generales o entregados y aceptados, con fecha fin dentro del periodo o entregados y no aceptados, con fecha fin dentro del periodo o no entregados, con fecha fin dentro del periodo
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La fecha comprometida de entrega que se indica en la planificación entregada por el adjudicatario es igual o anterior a la requerida por la Agencia.
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Todos los Encargos Generales
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	*Penalización* ***=FP*CE*** Donde: • **FP - Factor de Penalización,** se calcula como: o **D**, cuando el encargo es de prioridad crítica. o **D/2**, cuando el encargo es de prioridad normal. o **0,** cuando el encargo es de prioridad especial. Siendo **D = R / E** Donde: ▪ **R, es el número de días naturales de retraso** con respecto a la fecha fin planificada del encargo. ▪ **E, es el número de días naturales valorados por el adjudicatario y aceptados por Madrid Digital para la ejecución del encargo general** (plazo de ejecución de fecha inicio a fecha fin). • **CE - Coste total del encargo general, sin IVA**, se calcula como: o El coste aceptado por Madrid Digital en la valoración previa, para aquellos encargos incluidos en la cuota variable (realizados por equipo extendido). o Multiplicando el nº de horas aceptadas para la realización de dicho encargo por la Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades en labores de Cuota Fija (**Consultor Senior THP-CS),** para aquellos encargos incluidos en la cuota fija (realizados por equipo base). **Cuando R supere el 50% del valor de E**, Madrid Digital estará facultado para aplicar la penalización parcial incurrida hasta el momento que esto ocurra, sin esperar a la finalización del encargo. Desde el momento que esto ocurra Madrid Digital estará facultado para ir aplicando mensualmente la penalización correspondiente al retraso incurrido en cada mes. Todas estas penalidades parciales aplicadas se descontarán del cálculo final de la penalización cuando el encargo sea finalmente entregado y aceptado por Madrid Digital. **En el caso de que R supere el 50% del valor de E**, en más de tres ocasiones durante la ejecución del contrato (tres encargos diferentes), Madrid Digital estará facultado para resolver el contrato, sin que el adjudicatario pueda reclamar compensación económica alguna.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

2.4 ANS sobre el Procedimiento de Encargos Tasados

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos tasados con la calidad requerida y los plazos establecidos según se describe en la ***Cláusula 8 "Procedimiento de trabajo para Encargos Tasados".***

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los Encargos Tasado se miden por la puntualidad de las entregas realizadas en el cumplimiento de las fases de cada Servicio de Implantación.

El cumplimiento de los ANS se calculará para **cada entrega de un Encargo Tasado**, aplicándose penalidades si ha habido incumplimiento. Dichas penalidades se aplicarán en el siguiente periodo de facturación sumándose al total de penalidades del contrato para dicho periodo.

A continuación se describe el indicador para el citado ANS:

2.4.1 ENT01 - Aceptación de la entrega para encargo tasado

Esta penalización aplicará a las entregas aceptadas con incumplimiento de fecha fin planificada en el periodo medido:
Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).
Los indicadores se calculan de la siguiente forma:

- **D = R / E**

Donde:

- **R, es el número de días naturales de retraso** con respecto a la fecha fin planificada del encargo.
- **E, es el número de días naturales valorados por el adjudicatario y aceptados por Madrid Digital para la ejecución del encargo general** (plazo de ejecución de fecha inicio a fecha fin).

La fórmula para el cálculo de las penalidades de este apartado es:

Penalización =FP*CE

Donde:

- **FP - Factor de Penalización,** se calcula como:
  - **D**, cuando el encargo es de prioridad crítica.
  - **D/2**, cuando el encargo es de prioridad normal.
- **CE - Coste total de la entrega del encargo tasado, sin IVA**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	ENT02
DESCRIPCIÓN	Ajuste del compromiso en fechas de la entrega de cada una de las Fases especificadas en el Plan de Implantación aceptado por la Agencia para cada Servicio de Implantación en ejecución.
UNIVERSO DE MEDIDA	Fases de cada uno de los Planes de Implantación en ejecución entregadas y aceptadas dentro del periodo.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La fecha de entrega por el adjudicatario para esa Fase, que consta en el Plan de Implantación aprobado por la Agencia para un Servicio de Implantación determinado, es igual o anterior a la requerida por la Agencia.
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Todos los Encargos Tasados
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	*Penalización* ***=FP*CE*** Donde: • **FP - Factor de Penalización,** se calcula como **R/E** Donde: ▪ **R, es el número de días naturales de retraso** con respecto a la fecha fin planificada del encargo. ▪ **E, es el número de días naturales valorados por el adjudicatario y aceptados por Madrid Digital para la ejecución del encargo general** (plazo de ejecución de fecha inicio a fecha fin). • **CE - Coste total del encargo general, sin IVA**, se calcula como: o El coste aceptado por Madrid Digital en la valoración previa, para aquellos encargos incluidos en la cuota variable (realizados por equipo extendido). o Multiplicando el nº de horas aceptadas para la realización de dicho encargo por la Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades en labores de Cuota Fija (**Consultor Senior THP-CS),** para aquellos encargos incluidos en la cuota fija (realizados por equipo base).

***** FIN DEL ANEXO 2 *****

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Anexo 3. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Los licitadores deberán tener en cuenta, a la hora de configurar su oferta, todos los servicios requeridos en este Anexo para la impartición de las acciones formativas, de comunicación y gestión del cambio necesarias, asegurando el correcto traspaso del conocimiento y la divulgación de cada evolutivo planificado.

PLAN DE FORMACION

El adjudicatario desarrollará un **Plan de Formación** atendiendo a los hitos establecidos en el Plan de Proyecto o en la ejecución de cualquiera de los servicios objeto del pliego, y deberá ser presentado a la Agencia con la antelación suficiente para que esté validado antes de que se inicie la fase de implantación.

El Plan de Formación deberá incluir:

i. Los componentes del Equipo de Trabajo que participarán en cada una de las actividades.
ii. Los contenidos de las acciones formativas (una ficha por acción formativa).
iii. Calendario y cronograma de las acciones formativas.
iv. Ámbito y Perfiles de Formación, distinguiendo entre:
    - Usuarios de la Comunidad de Madrid, con sus diferentes perfiles
    - Empleados de la Agencia, con sus diferentes perfiles (mantenimiento legal, correctivo y evolutivo, soporte y atención a los usuarios, formadores, etc.)

La formación se llevará a cabo, preferentemente en las instalaciones de la Agencia. No obstante, el adjudicatario tendrá que tener disponibilidad de las instalaciones que sean necesarias para el desarrollo de las acciones formativas planificadas, si así se lo requiere la Agencia.

ACTIVIDADES A REALIZAR

En el marco del Plan de Formación aprobado, el adjudicatario desarrollará las siguientes actividades:

A) Previas a la formación

I. Propuesta de Contenidos de Acción Formativa.

El adjudicatario presentará a la Agencia, por cada actividad formativa, el programa que vaya a impartir. Esta propuesta argumentada, con los datos solicitados, deberá ser entregada con la antelación que fije la Agencia respecto al comienzo de la primera edición de la actividad formativa.

El adjudicatario elaborará los materiales de formación (manuales técnicos, de alumno, de profesor, presentaciones, etc.) de acuerdo con el modelo, formato, pautas y herramientas de autor determinados por la Agencia. Esta documentación se entregará a cada asistente, al inicio del curso, en una memoria extraíble (pendrive).

Todas las acciones formativas y actividades de traspaso del conocimiento, deberán ir acompañadas de toda la documentación requerida para la formación.

II. Preparación del entorno de formación.

En su caso, el adjudicatario proveerá, de las condiciones técnicas para definir el entorno de formación y se responsabilizará de la preparación y disponibilidad del mismo cinco días naturales antes del inicio de la formación. El objetivo es que no sea necesario el uso y acceso a otros

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

entornos no destinados a la impartición de la formación (validación, desarrollo, etc.). Entre otros, se tendrán en cuenta:

a. Preparación de mecanismos propios del entorno de formación: juego de datos propio (no asociado a personas) y carga en el entorno, alta masiva de usuarios genéricos, vínculos con otros sistemas de información.
b. Identificación de "puntos de control" que permitan testear la disponibilidad del aplicativo previamente a la impartición de los cursos.
c. Elaboración de un juego de pruebas que contemple las casuísticas posibles y que se instale de forma fácil, y permita, una vez finalizado un curso, volver al punto inicial de modo sencillo. Este juego de pruebas será sobre el que se basarán las acciones formativas.

III. Gestión administrativa previa a la impartición de los cursos.

Tras la recepción de la Propuesta de Contenidos, la Agencia confirmará su aceptación o bien solicitará se realicen las adaptaciones o modificaciones necesarias sobre el programa propuesto.
Así mismo, una vez acordado el programa definitivo a impartir, la Agencia confirmará al adjudicatario las fechas y horarios de celebración de la formación así como las personas que asistirán.
La Agencia podrá requerir al adjudicatario la carga de toda esta información en los Sistemas de Información para la Gestión de la Formación de la Agencia o bien que realice directamente la preparación y realización de convocatorias de formación.

B) Durante la formación

I. Gestión del docente.

Durante la impartición de las actividades formativas, el adjudicatario observará los requerimientos de la normativa del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia en esta materia (asistencias, cuestionarios de valoración, evaluaciones, etc.), utilizando los Sistemas de Información de Gestión de la Formación que la Agencia le indicará.

C) Al finalizar la formación

I. Informe y valoración de la formación.

Una vez finalizada la impartición de cada curso, el adjudicatario deberá comunicar a la Agencia, en el plazo máximo de 15 días naturales, el cierre de los informes y documentos de todo el proceso formativo, cumplimentados por el docente y/o alumnos, siguiendo las pautas ya mencionadas en el presente Anexo. Dicha información incluirá también las observaciones que los docentes estimen oportunas.

Una vez que el adjudicatario entregue estos documentos y se compruebe que no se han producido incidencias se dará por concluida la gestión administrativa relativa al curso del que se trate.

COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

El adjudicatario deberá realizar todas las labores necesarias para la gestión de la comunicación y la gestión del cambio, las cuales han de estar recogidas en la planificación general.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**

i. Incorporar especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios en la utilización del nuevo sistema y poder elaborar acciones favorecedoras para la implantación del mismo.
ii. Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer las evoluciones de las plataformas objeto del presente pliego, a los diferentes agentes implicados de la Comunidad de Madrid.
iii. Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer dichas plataformas, o partes de la misma, a los diferentes agentes implicados de la Comunidad de Madrid.
iv. Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio que faciliten la incorporación de los nuevos sistemas de información en la Comunidad de Madrid y la adaptación de los usuarios a los mismos.

Estas acciones han de ser consensuadas, supervisadas y validadas por la Agencia, sin perjuicio de la propuesta de otras que a juicio de la Agencia sean necesarias para una mejor difusión de los evolutivos que se abordan dentro del presente pliego.

***** FIN DEL ANEXO 3 *****

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Anexo 4. MODELO DE CURRICULUM VITAE.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil mínimos, que se ha detallado en la ***CLÁUSULA 5.- "Equipo prestador del servicio"***.

Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador del Currículum Vitae de los recursos que prestarán los servicios, con la firma de la persona que ostente la representación, y **de forma obligatoria cumplimentando la plantilla que se proporciona con la información anteriormente indicada, que deberá proporcionarse tanto en papel como en formato digital Excel.**

El Curriculum Vitae a aportar de cada uno de los miembros del Equipo Base propuesto tanto el requerido como el adicional, deberá especificar obligatoriamente en un fichero Excel la siguiente información:

Hoja Identificación: Contendrá la lista de todas las personas del equipo Base (mínimo requerido) y, si procede, el equipo base adicional que oferta el licitador. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo requerido y, si procede, miembro del equipo adicional que oferta. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

- ⇨ **1. IDENTIDAD**:
  - DNI
  - Nombre
  - Apellidos
- ⇨ **2. CUALIFICACIÓN**
  - Grado Académico: indicar el grado.
  - Titulación: rellenar con la denominación del título, incluyendo materia o especialidad.
  - Formación: formación adicional que pueda ser de interés.
- ⇨ **3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR**
  - Equipo Requerido/Adicional
  - Denominación Perfil, identificar el perfil de los establecidos en el pliego

1. IDENTIDAD			2. CUALIFICACIÓN			3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR	
DNI	Nombre	Apellidos	Grado Académico	Titulo	Formación	Equipo	Denominación Perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa titulo		Equipo Base Requerido	Responsable del servicio
			Indicar Grado	Indicar denominación completa titulo		Equipo Base Adicional	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa titulo		Equipo Base Adicional	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa titulo		Equipo Base Adicional	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa titulo		Equipo Base Adicional	Indicar denominación del perfil

Hoja Proyectos: Debe contener el detalle de los proyectos en los que han participado las personas del equipo incluido en la hoja de identificación, tanto Equipo Base Requerido como Equipo Base Adicional. Por tanto, el licitador debe cumplimentar por cada persona del equipo incluido en la hoja de identificación al menos una fila en esta hoja, y tantas filas como considere relevante. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

- ⇨ **4.- DESCRIPCIÓN DE PROYECTOS RELEVANTES EN LOS QUE HA PARTICIPADO**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Empresa
- Cliente
- Proyecto
- Descripción: Objeto, alcance funcional y tecnológico e infraestructuras del proyecto.
- Fecha Inicio del proyecto: Mes/Año
- Duración proyecto: Nº meses.
- Volumen Usuarios
- Equipo de proyecto: Nº de personas FTE a tiempo completo.
- Importe total del proyecto: euros sin IVA.

1. IDENTIDAD	*4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO*								
DNI	**Empresa**	**Cliente**	**Proyecto**	**Descripción: Objeto, alcance funcional y tecnológico e infraestructuras del proyecto.**	**Fecha Inicio del proyecto** (Mes/Año)	**Duración proyecto** (Nº meses)	**Volumen Usuarios**	**Equipo de proyecto** (Nº de personas FTE a tiempo completo)	**Importe total del proyecto** (euros sin IVA)

Hoja Experiencia: Debe contener el detalle de toda la experiencia profesional relevante, obtenida en los proyectos anteriormente especificados, de las personas del equipo incluido en la hoja de identificación, tanto Equipo Base Requerido como Equipo Base Adicional. Por tanto, el licitador debe cumplimentar por cada persona del equipo incluido en la hoja de identificación al menos una fila en esta hoja, y tantas filas como considere relevante. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

⇨ **5. EXPERIENCIA PROFESIONAL OBTENIDA EN EL PROYECTO**

- Actividad
- Perfil/Puesto
- Fecha Inicio en el perfil: Mes/Año
- Nº de meses de la actividad en el perfil
- Módulos Funcionales & Tecnologías / Infraestructuras Sistemas
- Gestión de Equipos: Nº personas gestionadas, si aplica.

1. IDENTIDAD	*4.PROYECTO*	*5. EXPERIENCIA PROFESIONAL OBTENIDA EN EL PROYECTO*					
DNI	**PROYECTO**	**Actividad**	**Perfil / Puesto**	**Fecha Inicio en el perfil** (Mes/Año)	**Nº de meses de la actividad en el perfil**	**Módulos Funcionales & Tecnologías / Infraestructuras Sistemas**	**Gestión de Equipos** (Si aplica, Nº personas gestionadas)

***** FIN DEL ANEXO 5 *****

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Anexo 5. SERVICIO DE IMPLANTACIONES PARA LA GERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA

A modo orientativo, se describe en este anexo una relación no exhaustiva de posibles contenidos de los servicios de implantación para la Gerencia de Atención Primaria

Situación actual de los SSII en la Gerencia de Atención Primaria

En la Gerencia de Atención Primaria se dispone de 12 Sistemas implantados de forma local, cada uno con una BBDD diferente, que tienen sus propios maestros y operan con procedimientos distintos.

Existen numerosos informes en Crystal que ayudan en la explotación y consulta de datos que luego se consolidan a nivel global, la aplicación SIGA que apoya a los gestores para obtener información de los 12 Sistemas de forma unificada y también una aplicación local para Gestión de Contratos y otros Documentos firmados.

Para la Gestión de Ausencias y Suplencias, materia crítica en Atención Primaria, existe el programa JANO que opera sobre un repositorio unificado que se sincroniza con las 12 BBDD existentes. Esta aplicación se ha desarrollado para atender a la problemática específica de Atención Primaria, con su requisito de atención continuada, su gestión descentralizada en sus 7 Direcciones Asistenciales y sus más de 260 Centros de Salud , y su alta rotación de personal temporal, tanto eventual como de sustitución.

Para la Visualización de Recibos de nómina en Atención Primaria existe un programa llamado NominaWebAP, asimismo basado en un repositorio centralizado de trabajadores que se sincroniza diariamente con las 12 BBDD.

Requisitos Funcionales:

Deberá dar respuesta a las necesidades funcionales de la Gerencia de Atención Primaria para su modelo de Gestión de RRHH y Nóminas en las siguientes áreas/módulos funcionales:

- La Gestión de la Plantilla Orgánica
- Gestión de Personal y Contratación con su conexión a las Bolsas Trabajo
- Gestión de Ausencias, Suplencias y Doblajes y su conexión con Bolsas de Trabajo. La funcionalidad del programa JANO es una de las funcionalidades principales de la Gerencia de Atención Primaria, por ello tiene que mantenerse tras la migración bien sincronizando JANO con el nuevo Sistema o bien desarrollando sobre PeopleNet una funcionalidad equivalente. Durante la migración así como una vez finalizada la misma, el adjudicatario será responsable del mantenimiento de JANO y dicha aplicación se incorporará a la base de aplicaciones de RRHH bajo su responsabilidad.
- Gestión del Flujo de Trabajo para el Proceso de firma de Contratos y documentos asociados con gestión documental de los mismos.
- Procesos Selectivos Públicos, de Promoción Interna, de Movilidad, de Carrera Profesional, etc., con sus correspondientes Certificaciones Masivas, baremaciones y asignación de plazas.
- Nóminas , IRPF y Liquidación con Seguridad Social
- Productividad Fija y su conexión con el Sistema de Aseguramiento Tarjeta Sanitaria.
- Productividad Variable y su conexión con eSoap (**S**istema de **O**bjetivos de **A**tención **P**rimaria)
- Seguimiento Presupuestario e Informes relativos a la Gestión de los Centros y su conexión con eSoap

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Contabilización de la nómina financiera, presupuestaria y analítica, con su correspondiente interfaz con Nexus.
- Informes de apoyo de los procesos de RR.HH para Atención Primaria y la DG de RRHH de Sanidad:
  - Inventario de Recursos
  - Informe de Efectivos, Forma de cobertura de plazas, vacantes y situaciones administrativas.
  - Informe de Perceptores
  - Fichas FOR, Fichas FRET
- Elaboración del Anteproyecto de Capitulo 1
- Portal del Empleado

El detalle de los requisitos asociados a cada uno de los módulos funcionales anteriormente descritos vendrá dado como resultado del Sub-servicio de Análisis y Diseño perteneciente al Servicio de Implantación correspondiente. No obstante, como referencia, a continuación se describen ***los requisitos funcionales mínimos de los citados módulos funcionales:***

Estructura Orgánica: Este área se incluye dentro del mantenimiento de la estructura organizativa de los Centros a implantar, incluyendo procesos tales como:

- Definición de Direcciones Asistenciales, Puntos Asistenciales y Puestos de Trabajo
- Gestión de Plantilla Orgánica y Asignación de Recursos
- Gestión de Situaciones Administrativas
- Expedientes de cobertura de vacantes y reingresos.

Además de dichos procesos generales, hay que considerar la especial codificación de las entidades de Atención Primaria que permite su interconexión con el Sistema de Aseguramiento basado en la Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) así como con el Sistema Nacional de Salud.

De este modo tenemos el código CIAS (**C**ódigo de **I**dentificación **A**utonómica **S**anitaria) que identifica el puesto asistencial del profesional que aparecerá en la Tarjeta Sanitaria del asegurado al que está asignado y que a su vez identifica el puesto de trabajo o plaza autorizada en la plantilla de Atención Primaria.
En el citado código CIAS está implícita la comunidad autónoma, la zona de salud dentro de la misma y la categoría profesional, todo ello para su integración dentro del Sistema Nacional de Salud.
Alrededor del código CIAS pivotan el resto de las entidades del Sistema como pueden ser los Puntos Asistenciales o los Centros de Coste.

Gestión de Personal y Contratación. Esta área comprende los procesos de contratación, gestión de ausencias, suplencias y doblajes, así como el mantenimiento de los datos de los efectivos adscritos a Atención Primaria:

- Actos administrativos (tomas de posesión, altas sucesivas, bajas, contrataciones, etc.).
- Afiliación a la Seguridad Social
- Gestión de Ausencias, Suplencias y Doblajes con la comunicación con Bolsa.
- Situaciones administrativas (comisiones de servicios, excedencias, reducciones de jornada, etc.).
- Reconocimientos de trienios.
- Carrera Profesional
- Gestión de todos los colectivos requeridos: laborales, funcionarios, estatutarios, personal de cupo, APDs, S.A.R., , eventuales largo plazo, otros.
- Comunicación con el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) para emitir Certificados de empresa a través del Certific@2
- Gestión de Situaciones de IT

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Procesos selectivos. Dentro de esta área se incluyen procesos que conducen a la adecuación de la plantilla, dentro de los diferentes colectivos, a la estructura de puestos de Atención Primaria, tales como:

- Gestión de Bolsas de Trabajo (cobertura temporal de puestos de trabajo).
- Ofertas Públicas de Empleo, Procesos de Promoción Interna y Movilidad.

Nómina. El área de nómina contempla el conjunto de procesos que engloban el cálculo de las retribuciones y descuentos, para finalmente efectuar el pago y el apunte contable. Por lo tanto, además del proceso de cálculo de la nómina en sí, se incluyen otras funcionalidades, tales como:

- Gestión y aplicación del porcentaje de IRPF.
- Gestión de anticipos y retenciones judiciales
- Elaboración del recibo de salarios.
- Contabilización de la nómina (presupuestaria, financiera y analítica)
- Transferencias bancarias.
- Pagos propios de los colectivos de Atención Primaria: antigüedad cupos, guardias, tarjeta sanitaria, pago del plus trasporte semestral, pago tarjetas para diferentes colectivos, complementos de pensión, inyectables, , control de excepciones de pago, productividad para varios colectivos, otros …

IRPF : Bajo esta área se recoge la gestión de los procesos relacionados con el IRPF:

- Proceso del cálculo del porcentaje de retención de I.R.P.F. a aplicar a cada uno de los trabajadores
- Modelo 190
- Modelo 110/111
- Certificado de Haberes

Gestión de Seguridad Social. Bajo esta área se recoge la gestión de los procesos relacionados con la Seguridad Social:

- Afiliación
- Procesos de IT
- Procesos de Cotización por el Sistema de Liquidación Directa
- MUFACE

Informes, listados y consultas necesarios para la correcta operativa del Sistema y la comprobación de datos de los módulos anteriormente descritos:

- Listado Plantilla
- Listado de Provisiones / Incidencias
- Listado de Situaciones que generan reserva
- Listado de Provisiones / Altas con Titular
- Listado de Absentismo
- Informe eSoap
- Nominas: Percepciones Acumuladas Por Trabajador
- Resumen General Anticipos
- Resumen General Retenciones
- Resumen Mensual por Concepto de Nomina
- Resumen Mensual por Concepto con Subtipoprovisión
- Resumen Mensual por Conceptos con relación jurídica
- Resumen Mensual de Epígrafes
- Resumen Mensual de Epígrafes con Subtipoprovisión
- Resumen Mensual de Epígrafes desglosado tipo nomina

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Resumen Mensual de Epígrafes con relación jurídica
- Concepto por Epígrafes
- Relación Mensual Entidades Bancarias
- Relación Mensual Entidades Bancarias/Perceptores
- Resumen de sindicatos
- Listado comprobación pago Trienios
- Patronales Nomina
- Patronales Seguros sociales
- Listado Cuotas Sindicales
- Listado Incentivos
- Altas y Bajas
- Doblajes
- Listado de Incidencias antes del cálculo
- Otros listados

- **Informes** relativos a la gestión de **RRHH** Atención Primaria , siendo lo más relevantes:

  - Inventario de RRHH
  - Listados del Instituto Nacional de Estadística
  - Listados de complemento pensión,
  - Listados para el pago de incentivos y plus trasporte,
  - Listados de eventuales,
  - Retenciones judiciales,
  - Certificado de Servicios Prestados
  - Certificado de Haberes
  - Reconocimiento de Trienios
  - Anteproyecto

Informes periódicos a enviar al SERMAS requeridos por la Dirección General de Recursos Humanos y la Dirección General de Gestión Económica, siendo lo más relevantes:

- Listado de Efectivos,
- Informe de Perceptores
- Fichas FOR
- Fichas FRET (Anexo de Absentismo y de Sustituciones)
- Lista de Inspección (ANEXO II: Absentismo Inspección)

Cartas y documentos asociados al expediente del empleado motivado por nombramientos, cambios de situaciones administrativas, Comunicación de Cese…

Procesos habituales **de carga** de datos de nómina: Guardias, Productividad Fija, Productividad Variable, etc…

Interfaces con otros sistemas, siendo lo más relevantes:

- SAP NEXUS: Sistema de Información Económico Financiero.
- eSOAP (Sistema de Objetivos de Atención Primaria)
- Cibeles

Gestión de Ausencias, Suplencias y Doblajes: Contempla la funcionalidad necesaria para gestionar el flujo de aprobación/validación de los permisos solicitados por los profesionales de Atención Primaria y las suplencias asociadas a los mismos, tanto sean doblajes como contratos temporales. Esta funcionalidad comprende desde la solicitud del permiso hasta la contratación del suplente, si ésta fuese necesaria, facilitando los informes pertinentes para controlar la operativa descrita

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

La citada funcionalidad deberá de integrarse con PeopleNet, el Portal del Empleado así como con aquellas otras aplicaciones que se consideren necesarias. La implantación del módulo se realizará como parte del despliegue de PeopleNet.

Gestión del Flujo de Trabajo para el Proceso de Contratación con la Gestión Documental asociada a los expedientes generados. Contempla la funcionalidad necesaria para la gestión del flujo de trabajo relacionado con el proceso de Contratación (firma de contratos y otros documentos asociados al expediente de contratación) así como la gestión documental de dichos expedientes. La citada funcionalidad ha de adaptarse a la dispersión geográfica de Atención Primaria y permitir la firma remota de expedientes. Entre las funcionalidades a incorporar se encuentran las siguientes.

- Gestión Documental.
- Envío a la firma.
- Gestión de la entrega y, en el caso de que dejen de tener validez, la recogida, de los documentos a los trabajadores.
- Reimpresión de documentos.
- Bloqueo, desbloqueo y retirada de documentos.
- Consulta del estado de un documento.
- Eliminación de documentos.
- Localización de documentos por trabajador, tipo de documento, gerencia, centro, estado, …

En SUMMA 112 y Hospital Universitario de Getafe es necesario realizar una gestión de Dispositivos: Dotación de recursos humanos en los dispositivos asistenciales del SUMMA 112, Integrado con Portal del empleado/manager y un flujo de trabajo solicitud/aprobación (coordinadores).

***** FIN DEL ANEXO 5 *****

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Anexo 6. FUNCIONALIDADES REQUERIDAS POR LA DG DE RRHH DEL SERMAS PARA EVOLUCIONAR LA PLATAFORMA META4 PEOPLENET CENTRALIZADA E IBM GPT CENTRALIZADA

El objetivo del presente anexo es la de describir una serie de necesidades funcionales que La Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud en la Consejería de Sanidad (en adelante Dirección General) considera que deben implementarse a través de la Plataforma Centralizada de RRHH Meta4 PeopleNet e IBM GPT.

En la actualidad debido principalmente a la descentralización de los aplicativos de RRHH instalados en los centros dependientes del SERMAS así como la heterogeneidad de los mismos, la Dirección General sigue trabajando mediante procedimientos escasamente automatizados y con información descentralizada en múltiples bases de datos. Todo ello dificulta el análisis de la información disponible, impactando en la toma de decisiones, así como en la gestión ordinaria del personal.

Siendo conscientes que la situación de partida es altamente compleja (los centros dependientes del SERMAS han venido disfrutando de autonomía en la administración y desarrollo de sus aplicativos de recursos humanos y a día de hoy no existe una aplicación única y unificada que permita la gestión de todo el personal y la nómina dependiente del SERMAS) y de que el volumen de necesidades es muy grande, en el presente anexo se describen las funcionalidades que la Dirección General considera más urgentes .

El objetivo de la Dirección General es que el desarrollo de dichas funcionalidades se implementen a través de la Plataforma Centralizada de RRHH Meta4 PeopleNet e IBM GPT y que a medida que se vayan incorporando centros dependientes a dicho sistema, se vayan beneficiando de los módulos desarrollados y los servicios centrales del SERMAS puedan explotar dicha información. De este modo, se irá consiguiendo en la medida en la que se vayan incorporando los centros, una visión unificada de los Recursos Humanos del SERMAS, que en la actualidad no es fácil de conseguir, así como una mayor facilidad en la gestión de los procesos de RRHH y nóminas para todo el SERMAS.

Desde el punto de vista de la aplicación PeopleNet, las funcionalidades requeridas por la Dirección General de RRHH las clasificamos en

A continuación, se enumeran por orden de prioridad, los módulos funcionales que se considera necesarios realizar su implementación:

5.1. MÓDULO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PLANTILLAS ORGÁNICAS Y RELACIONES DE PUESTOS DE TRABAJO.

Objetivos del Módulo

La Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud, considera prioritario el desarrollo e implantación de un módulo “integrado” de gestión de plantillas orgánicas tanto de personal estatutario como de personal laboral y funcionario en todos los centros y hospitales gestionados en la plataforma de gestión Centralizada PeopleNet.

La Plantilla Orgánica de Personal Estatutario es el documento físico que recoge la dotación máxima de puestos y plazas básicas de personal estatutario fijo e interino, con las que cuenta un centro gestor para el desarrollo de las prestaciones y actividad asistencial que tiene encomendada. Son

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

aprobadas por Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud, en base a las competencias que tiene atribuidas en el artículo 6, del Decreto 196/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, y previa la tramitación de los correspondientes expedientes de modificación de plantilla.

Por tanto, establecen dotaciones máximas sin relacionar puestos y plazas, dejando a la Dirección Gerencia del centro gestor, en base al principio de autonomía de gestión, la capacidad organizativa de los mismos. Esta autonomía de gestión del centro debe ser compatible con la necesidad actual de codificar, numerar y establecer relaciones de puestos y plazas básicas, así como fijar o predeterminar su vinculación a las Ofertas de Empleo Público.

Igualmente, dicha autonomía de gestión debe ser compatible con el estricto cumplimiento de la normativa en materia de autorización de la contratación y nombramientos de personal estatutario.

Por otra parte, las RPT comprenden los puestos de naturaleza funcionarial y laboral y son aprobadas por el Consejero de Economía, Empleo y Hacienda y que pueden ser objeto de modificación a través de los correspondientes expedientes de modificación de plantilla tramitados ante la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda. Los puestos de trabajo tienen informados en la aplicación SIRIUS una asignación numérica, una dependencia orgánica, funciones, centro de trabajo, localidad, entre otros aspectos.

Por tanto, este módulo deberá permitir la Planificación y Gestión integral de las Plantillas Orgánicas de los centros sanitarios así como la realización de los expedientes de modificación de referidos tanto a personal funcionario, laboral como estatutario de las Instituciones Sanitarias de la Comunidad de Madrid.

A estos efectos, resulta imprescindible que la aplicación Peoplenet proporcione información sobre situación y características de los puestos/plazas, listados de vacantes, situaciones administrativas, estadísticas, para la tramitación de los expedientes anteriormente mencionados.

<u>Agentes y/o entidades participantes y roles:</u>

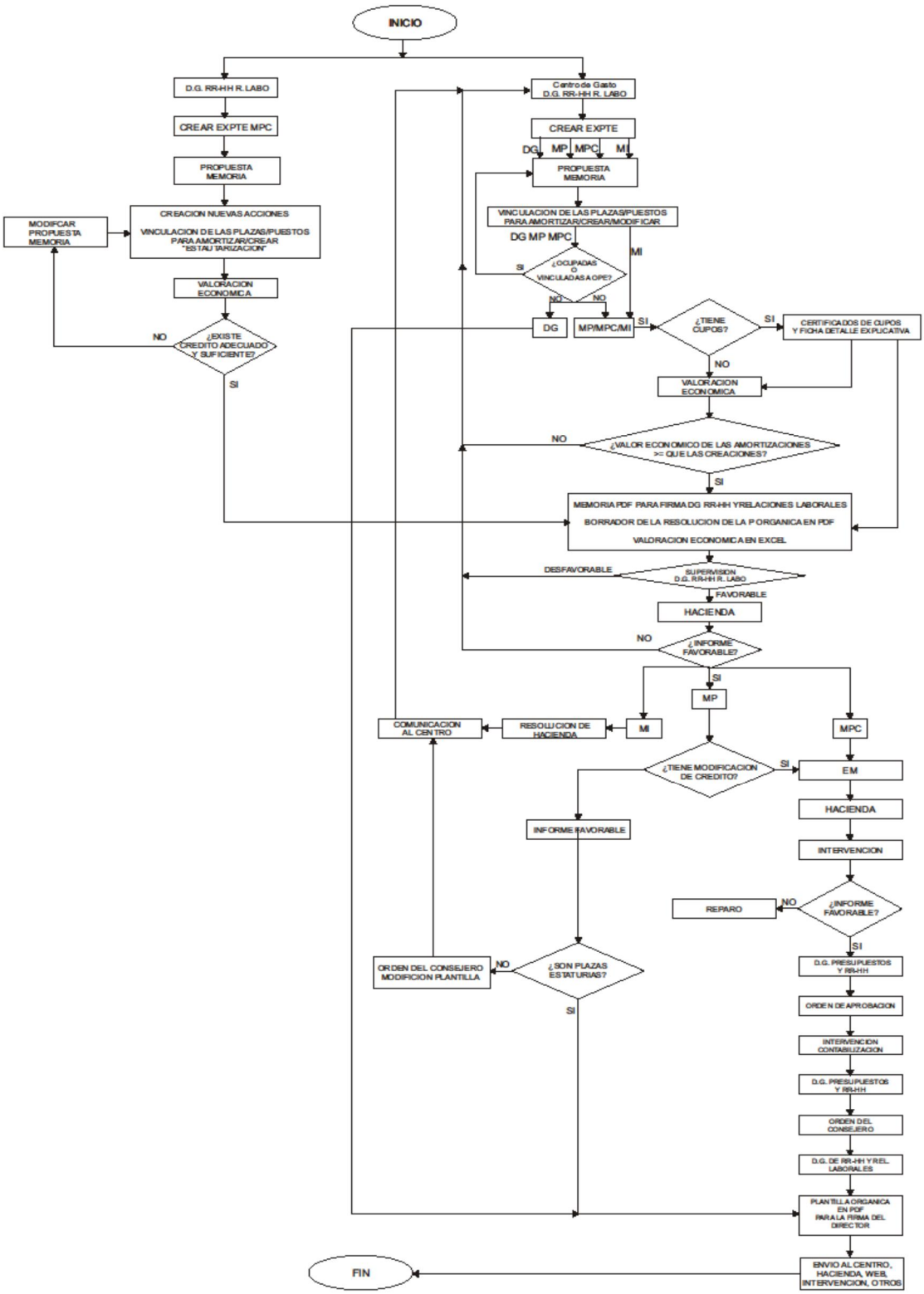
- ✓ Usuarios de Centros Gestores del Servicio Madrileño de Salud. Inicio de la propuesta de modificación de plantilla con el alta del correspondiente expediente.

- ✓ Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico:
  - Área de Planificación de RR.HH. encargada del análisis, viabilidad, supervisión y seguimiento de la propuesta de expediente de M.P. Asimismo iniciará propuestas de modificación de plantilla que afecten a varios centros, nuevas acciones……
  - Área de Sistema Retributivo y Costes de Personal llevaría a cabo supervisión de la valoración económica y comprobación de la existencia de crédito.
  - Área de Régimen Económico y Seguimiento Presupuestario, la tramitación del EM.

- ✓ Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda (Subdirección General de Personal de Regímenes Especiales e Intervención General): Informe y aprobación de los expedientes MP y EM.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Descripción y esquemas de los procesos:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Requerimientos funcionales que se precisan:

- ✓ La aprobación de la plantilla orgánica de un centro requiere dar de alta un expediente de plantillas, cuya tramitación implica al propio centro, a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud y dependiendo del tipo de expediente a la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

- ✓ Estos expedientes deberán de ir numerados e identificados y pueden afectar a un solo centro o a varios centros a la vez, en todo caso recogerán la identificación del centro gestor y programa presupuestario a los que afecta.

- ✓ El inicio del expediente puede ser a solicitud del centro o a iniciativa de la propia Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS.

- ✓ Según el tipo de expediente pueden suponer:
  - la creación de puestos o plazas,
  - la amortización y creación de puestos y plazas
  - el cambio de adscripción de puestos y plazas a centros
  - el cambio de especialidad de los puestos y plazas

- ✓ El expediente deberá contener:
  - los puestos y plazas básicas que se ven afectados o que en su caso sean de nueva creación,
  - la valoración económica por subconcepto de gastos de todos los puestos, para cada uno de los centros gestores, salvo que la modificación de la plantilla consista en un cambio de especialidad.
  - el coste económico de la propuesta de modificación/ creación de plantilla, ya genere déficit o remanentes
  - una memoria justificativa de la misma.
  - en todo caso la tramitación de estos expedientes, deberá ajustarse a lo establecido en las Ordenes anuales de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda

- ✓ En el supuesto de amortización de plazas/puestos, éstos deberán estar vacantes y no vinculadas a una oferta de empleo público, en el caso de plazas básicas o a un proceso selectivo o convocatoria en el caso de puestos de trabajo. Al incluir las plazas/puestos para su amortización en un expediente, quedarán inmediatamente bloqueadas en la plantilla orgánica de tal manera que no sea posible su cobertura.

Vinculación de plazas a Ofertas Públicas de Empleo y concursos de traslados.Estas funcionalidades se realizaran cuando los módulos de Ofertas Públicas de Empleo y concursos de traslados estén implantados de forma centralizada.

Informes y documentos que se generan en el proceso:

- ✓ Informes mensuales o a demanda, en formato Excel, del estado de ocupación y vacantes de la Plantilla Orgánica de cada Centro Gestor así como el análisis de su evolución por periodos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ Informes mensuales o a demanda, en formato Excel, de efectivos de cada Centro Gestor, por categorías/especialidades con su régimen jurídico y vinculación, así como el análisis de su evolución por periodos.

- ✓ Informes mensuales preestablecidos para atender las demandas de la Consejería de Economía y Hacienda, Portal estadístico de personal del Servicio Madrileño de Salud, Base de datos de consulta de efectivos para la D.G. RR.HH. y RR.LL., cuadro de mandos integral para el Viceconsejero de Sanidad, ICM Formación, estadística INE, Portal de Transparencia siempre que los datos estén en el sistema PeopleNet.

- ✓ Informes de plazas vinculadas a Ofertas Públicas de empleo y concursos de Traslados. Estas funcionalidades se realizaran cuando los módulos de Ofertas Públicas de Empleo y concursos de traslados estén implantados de forma centralizada.

Relaciones con otros módulos del sistema de información:

Este módulo se interrelacionaría con los siguientes módulos una vez estén implantados de forma centralizada en PeopleNet:

- ✓ Módulo de selección y provisión de puestos de trabajo.
- ✓ Módulo de gestión por competencias.
- ✓ Módulo de bolsas de trabajo.
- ✓ Módulo de contratación.
- ✓ Módulo de gestión de personal.
- ✓ Registro de personal.
- ✓ Archivo digitalizado de expedientes de personal.
- ✓ Módulo de gestión de jornadas y turnos.
- ✓ Módulo de carrera profesional.
- ✓ Módulo de gestión de nóminas.
- ✓ Módulo de formación.
- ✓ Módulo de prevención de riesgos laborales.
- ✓ Módulo de representatividad laboral y elecciones sindicales.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

5.2. MODULO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL TEMPORAL

Objetivo del módulo.

La ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid prohíbe, con carácter general, la contratación de personal temporal y el nombramiento de personal estatutario temporal durante el ejercicio de su vigencia, salvo en casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables en los sectores, funciones y categorías profesionales que se consideren prioritarios o que afecten al funcionamiento de los servicios públicos esenciales, de acuerdo con lo que establezca la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

En este sentido anualmente y mediante Orden, la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda dicta instrucciones para la contratación de personal temporal, el nombramiento de funcionarios interinos, personal estatutario temporal y otro personal docente en centros docentes no universitarios. Esta Orden determina los sectores prioritarios en los que deberán concentrarse dichos contratos y nombramientos, siendo la sanidad uno de estos sectores.

Las citadas Instrucciones disponen que requerirán previa y expresa autorización de la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid los nombramientos de personal estatutario interino, el nombramiento de personal estatutario no sanitario de carácter eventual, la contratación de personal laboral interino de vacante, laboral no sanitario temporal y nombramientos de carácter temporal que tengan como causa la sustitución de liberados sindicales.

Corresponde a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud la autorización de personal laboral temporal, en los casos no incluidos en el apartado anterior, el nombramiento de personal estatutario sanitario de carácter eventual y el nombramiento de personal estatutario de sustitución, con excepción de los sustitutos de liberados sindicales, con la limitación de que su coste no supere el gasto ejecutado en el ejercicio anterior en cada centro gestor-programa presupuestario.

En base a ello el objetivo de este módulo es la Gestión de las solicitudes de contratación o nombramiento de personal temporal de los centros adscritos y dependientes del Servicio Madrileño de Salud.

Agentes y/o entidades participantes y roles:

- ✓ Usuarios de Centros Gestores del Servicio Madrileño de Salud. Inicio de la propuesta de contratación temporal con el alta del correspondiente expediente.

- ✓ Dirección General de RRHH y RRLL del SERMAS:

  - ✓ Área de Planificación de Recursos Humanos y Sistemas de Información que interviene en la gestión de todo el proceso, desde la recepción de las solicitudes hasta el envío de las autorizaciones y nombramientos. Es el núcleo central que hace partícipes a los demás agentes.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico que establece las estrategias, parámetros y revisión de los criterios a utilizar para la autorización de las contrataciones solicitadas que sean de su competencia.

- ✓ Director General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales que autoriza, en función de las competencias que tiene delegadas, la contratación o nombramiento del personal temporal solicitado.

- ✓ La Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda que autoriza, en función de las competencias que tiene asumidas, la contratación del personal temporal solicitado.

- ✓ Subdirección General de Régimen Económico de Personal Docente y Sanitario y sus áreas dependientes como órgano gestor de las solicitudes que necesitan ser autorizadas por el Director General de Presupuestos y Recursos Humanos.

- ✓ La Gerencia Asistencial de Atención Hospitalaria del SERMAS, agente que establece los criterios asistenciales e informa sobre aquellas solicitudes que tiene su origen en una variación de la actividad asistencial.

Descripción y esquemas de los procesos:

El procedimiento para la contratación de personal temporal varía en función de:

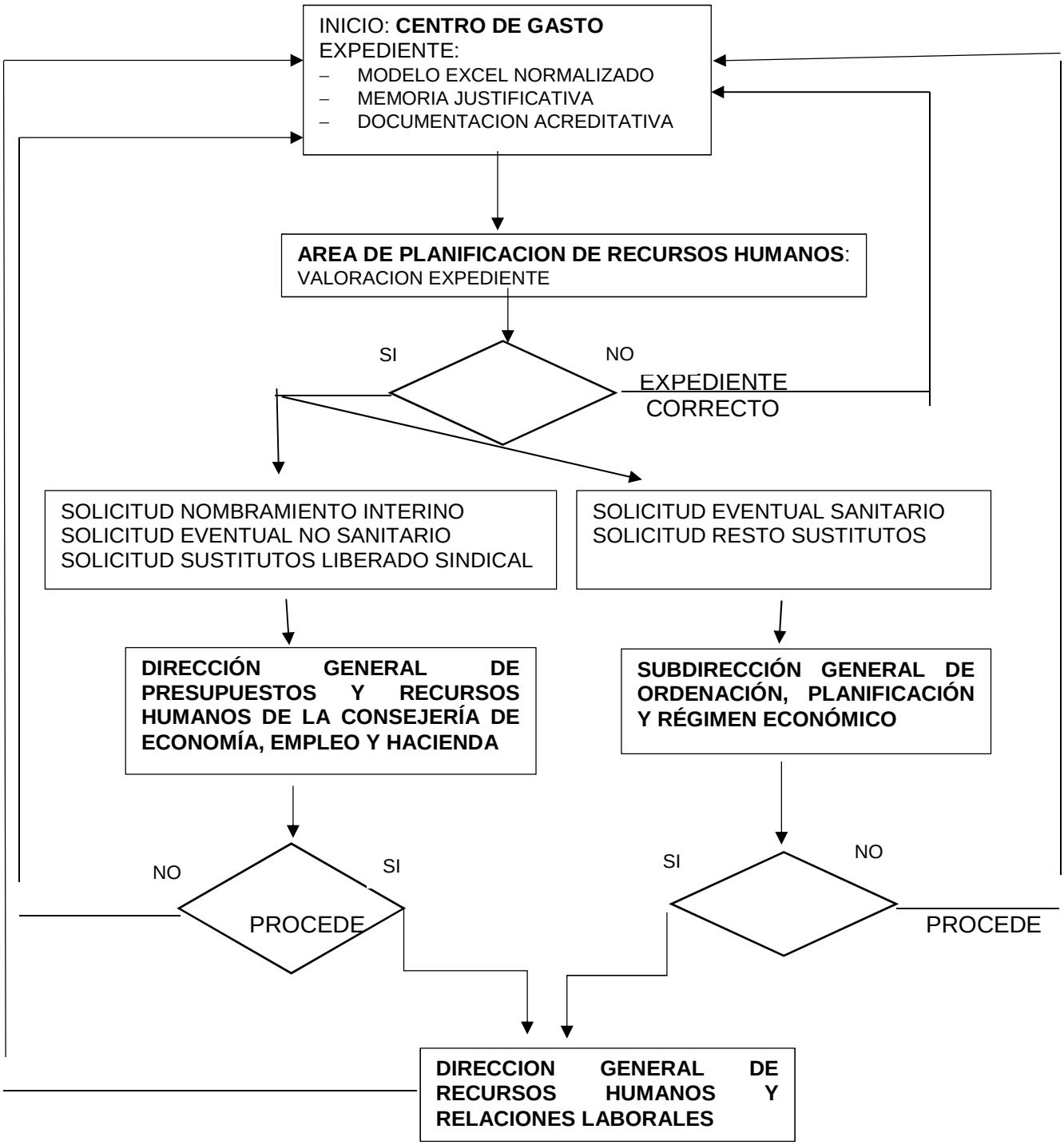
- ✓ Los agentes que tienen que intervenir

- ✓ Por el tipo de contratación que se solicita en función de si se trata de personal sanitario o no sanitario

- ✓ Del tipo de nombramiento que se solicita: interino, eventual o sustituto.

- ✓ En función de si se trata de renovación o es una nueva contratación en cuyo caso variara según se trate de reposición de una baja vegetativa o sea una nueva acción o programa especial.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10379367854364313785 58**



<u>Requerimientos funcionales que se precisan:</u>

- ✓ Cada Centro de Gasto es el encargado de iniciar el procedimiento, en base a las necesidades asistenciales, enviando la correspondiente solicitud que requerirá:
  - En el modelo normalizado dependiendo del tipo de contratación (nueva, renovación, sustitución e interinos) y el tipo de personal (sanitario o no sanitario), en función del organismo que tiene que autorizar.
  - Memoria justificativa, justificantes del motivo de la contratación, certificados del gasto.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ El Área de Planificación de Recursos Humanos, una vez recibida la autorización procederá a su valoración:
  - Si la solicitud, formalmente, es correcta se procederá a su archivo iniciando su tramitación, generándose los correspondientes escritos para su remisión a los entes responsables de la valoración y procedencia de su contenido.
  - Si la solicitud, formalmente, es errónea e incompleta se devuelve al Centro para que la remita de nuevo correctamente.

- ✓ Gestión de la solicitudes que autoriza el Director General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

  - La Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico procede a su valoración.
  - Si el informe es favorable en su totalidad o parcialmente se genera la autorización que, a través del portafirmas, se pasa a la firma del Director.
  - Si el informe es desfavorable se notifica al Centro Gestor.

- ✓ Si la valoración de la solicitud corresponde a la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, se generará el correspondiente envío con toda la documentación anexa. Una vez valorado y remitido nuevamente a la Dirección General de Recursos Humanos deberá procederse a almacenar la documentación en la petición correspondiente y seguirá su curso en base a que sea aprobada o rechazada.

Informes y documentos que se generan en el proceso:

- ✓ Autorizaciones de las contrataciones solicitadas para la firma del Director General de Recursos Humanos.

- ✓ Informes mensuales o a demanda, en formato Excel, de las contrataciones autorizadas de cada Centro Gestor así como el análisis de su evolución por periodos, modalidad de contratación y causas.

- ✓ Informes trimestrales, en formato Excel, de las contrataciones autorizadas de cada Centro Gestor por categorías con su duración y coste económico para la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Relaciones con otros módulos del sistema de información:

Este módulo se interrelacionaría con los siguientes módulos una vez estén implantados de forma centralizada en PeopleNet:

- Módulo de Planificación y Gestión de Plantillas Orgánicas y relación de puestos de trabajo.
- Módulo de selección y provisión de puestos de trabajo.
- Módulo de gestión por competencias.
- Módulo de bolsas de trabajo.
- Módulo de gestión de personal.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Registro de personal.
- Archivo digitalizado de expedientes de personal.
- Módulo de gestión de jornadas y turnos.
- Módulo de carrera profesional.
- Módulo de gestión de nóminas.
- Módulo de formación.
- Módulo de prevención de riesgos laborales.
- Módulo de representatividad laboral y elecciones sindicales.

5.3. MÓDULO DE GESTIÓN DE JORNADAS Y TURNOS

Objetivo del módulo.

El producto IBM GPT, es la solución informática en el área de planificación y gestión de turnos.

En la actualidad el Servicio Madrileño de Salud cuenta con una plataforma centralizada, con 18 centros hospitalarios, otra local, con tan solo cuatro centros, los restantes centros cuentan con el software AIDA para el H. 12 de Octubre y Clínico San Carlos y el módulo de SIRIUS en el resto.

Objetivos que debe cumplir:

- Homogeneizar los sistemas informáticos, siendo éste la solución de IBM-GPT
- Integración con los módulos de Nómina.
- Registro de personal.
- Adaptación a los cambios normativos.
- Integración con módulo la plataforma centralizada PeopleNet
- Centralización de la base de datos
- Sincronización de los módulos
- Realización de consultas e informes centralizados

Agentes y/o entidades participantes y roles:

✓ Dirección de Recursos Humanos y Relaciones Laboras como:

- Proveedor de los criterios y normas que deben regir en los Centros asistenciales en materia de jornada horaria, permisos licencias y vacaciones.
- Receptor integral de la información generada en los Centros asistenciales del Servicio Madrileño de Salud.
- Generador de consultas e informes referidos a la planificación y evaluación de los recursos humanos pertenecientes al Servicio Madrileño de Salud

✓ La Dirección Médica como entes generadores de la información, relativa a la planificación, organización y evaluación de los recursos humanos de su competencia

✓ La Dirección de Enfermería junto con los responsables asistenciales de las Unidades/servicios; como generadora de la información, relativa a la planificación, organización y evaluación de los recursos humanos de su competencia

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

- ✓ La Dirección de Gestión/RR. Humanos y los diferentes responsables de sus áreas de influencia, como generadores de la información, relativa a la planificación, organización y evaluación de los recursos humanos de su competencia

Descripción y esquemas de los procesos:

- ✓ La información de un trabajador que ha sido dado de alta en la plataforma central de gestión de recursos humanos de las Instituciones Sanitarias del SERMAS, relativa a los ítems de; filiación, tipo de contrato y duración del mismo; ésta deberá volcar automáticamente en la aplicación GPT.

- ✓ Los jefes de servicio, las supervisoras de enfermería o cualquier otro cargo responsable de personal debe poder acceder a los trabajadores que dependen de él para asignarles una jornada y un turno. Así mismo, deberán poder mecanizar o visualizar los permisos, ausencias, suplencias, vacaciones, guardias o cualquier otro aspecto que afecte a la organización de su servicio, así como los cambios que puedan producirse en la planificación del servicio-unidad.

- ✓ La información necesaria para el pago de la nómina volcará automáticamente en la nómina del trabajador.

- ✓ Los Directores de Gestión/ RR. Humanos, además de gestionar todos los aspectos relacionados con el personal trabajando en su unidad, podrán acceder a todos los trabajadores del centro y se establecerán los controles oportunos entre la asignación de la jornada y la nómina.

- ✓ Los procesos descritos y los que actualmente están en funcionamiento deberán ser extensibles a los centros asistenciales que aún no cuentan con ello.

- ✓ La Dirección General Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS podrá acceder a esta información para su consulta y generación de escenarios futuros, así como simulaciones de los posibles cambios normativos.

- ✓ La Dirección General establecerá los criterios, de acuerdo con la legislación vigente, sobre jornada, permisos, vacaciones y cualquier otro aspecto que afecte a la organización del personal, estableciendo controles que garanticen el cumplimiento de la legislación en todos los centros.

- ✓ Todos los agentes que intervienen en el proceso podrán sacar informes en cualquier momento sobre cualquier aspecto que afecte a la organización del trabajo.

Requerimientos funcionales que se precisan:

- ✓ En el Módulo de Jornada y Turnos se podrán hacer simulaciones de programación de turnos siendo éstas borradas una vez planificada en tiempo real; para ello el trabajador virtual deberá ser borrado del sistema automáticamente.

- ✓ El alta de un trabajador en el módulo de gestión de personal volará automáticamente en la aplicación GPT pendiente de asignación por la Dirección asistencial correspondiente.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ Se deberá poder mecanizar las modificaciones que se produzcan en la programación establecida. Volcando los cambios al módulo que corresponda, nómina o gestión de personal.

- ✓ Si el cambio administrativo del trabajador se produce en el módulo de gestión de personal, éste deberá volcar dichos cambios en el módulo de Gestión de Turnossiempre y cuando estos datos sean imprescindibles para la gestión de jornada y planificación del servicio.

- ✓ La aplicación permitirá que al cierre del año aquel exceso de horas a favor del trabajador o del centro se acumulen al año en curso con las limitaciones que la norma exige.

- ✓ Los requerimientos descritos serán aplicables tanto en el Centro asistencial como en la Dirección General.

Informes y documentos que se generan en el proceso:

En el Módulo de Jornada y Turnos se podrá obtener desde la Dirección General los siguientes informes o consultas:

- ✓ Consulta de la planificación mensual, trimestral o anual de la programación individual y, o, colectiva del trabajador o del servicio- unidad

- ✓ Informes por trabajador de las horas trabajadas, guardias realizadas, noches realizadas, permisos, licencias y vacaciones disfrutadas.

- ✓ Informes o consultas relativas a los ítems relacionados con la jornada horaria, ejemplo: número de libranzas por trabajador y o categoría, número de noches globales realizadas en una unidad o servicio, número de noches realizadas anualmente en el conjunto de los centros asistenciales por categoría, frecuentación.

Relaciones con otros módulos del sistema de información:

El Módulo de Gestión de Jornadas y Turnos deberá estar interrelacionado con el de Gestión de Personal, Módulo de Bolsa, Módulo de Nómina, Módulo de Formación, Módulo de Prevención de Riesgos Laborales y Módulo de representatividad laboral y elecciones sindicales una vez estén implantados de forma centralizada de PeopleNet.

5.4. MÓDULO DE GESTIÓN DE NÓMINA

Objetivo del módulo.

La gestión de nóminas es un proceso propio de cada gestor del Servicio Madrileño de Salud, no obstante la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño del SERMAS considera necesario establecer determinados controles a la gestión de los centros con el fin de homogeneizar y coordinar la gestión de la nómina, especialmente de los conceptos de nómina que no sean fijos y periódicos.

Agentes y/o entidades participantes y roles:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037936785436431378558

El Módulo diferenciará entre roles de participantes de los procesos y roles de consulta.

Agentes participantes:

a) Usuarios de centros gestores del Servicio Madrileño de Salud

b) Usuarios de la Unidad de retribuciones y costes de personal de la Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño del SERMAS.

Agentes de consulta:

a) Usuarios de la Unidad de Seguimiento y Modificaciones Presupuestarias de la de la Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño del SERMAS.

Descripción y esquemas de los procesos:

Unificación de plazos y calendarios en la gestión de nóminas

Este proceso tiene por objetivo que todos los centros sigan el calendario de plazos para el cierre de nómina y seguros sociales establecido por la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda. Para lo cual la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS establecerá el calendario de cierre con la suficiente antelación y podrá realizar modificaciones puntuales

Los usuarios de los centros gestores podrán solicitar a la Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico la apertura individual de la nómina por motivos debidamente justificados.

La Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico establecerá los plazos y el calendario de volcado de la atención continuada recogida en GPT con el fin de homogeneizar los periodos de abono de la atención continuada.

Controles y bloqueos al abono de nómina

Este proceso tiene por objeto que los centros gestores no puedan realizar un gasto mayor que el crédito presupuestario que tienen asignado en conceptos de nómina que no sean ni fijos ni periódicos sin la autorización previa de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS.

Con el establecimiento de los controles al abono de nómina se pretende asimismo que el coste de gastos de nómina no abonados en un determinado ejercicio se reconozca como gastos pendientes de abono del ejercicio anterior.

Igualmente tiene por objeto retener determinados pagos cuando no sea posible su abono en nómina al final del ejercicio o sea necesario trasladarlo al ejercicios siguientes, recogiendo no obstante los gastos/costes devengados y no imputadas al mismo ejercicio.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Controles previos al cierre de nómina

Este proceso tiene por objeto establecer controles que permitan detectar posibles problemas con carácter previo al cierne de nómina.

Controles estadísticos y posteriores a la gestión de nómina.

Este proceso tiene por objeto que se pueda obtener informes y procedimientos de control que garanticen que todos los centros siguen las mismas pautas y criterios a la hora de abonar los conceptos de nómina que no sean ni fijos ni periódicos.

Requerimientos funcionales que se precisan:

Unificación de plazos y calendarios en la gestión de nóminas

Para aquellos centros que tengan su gestión de personal, nóminas y seguros sociales en PeopleNet se requerirá lo siguiente:

- ✓ Se podrá establecer en la aplicación los plazos con carácter general y el calendario de cierre de nómina y seguros sociales, no permitiéndose la introducción de datos fuera de la fecha prevista.

- ✓ Estos plazos podrán modificarse en cualquier momento para adaptarlos a las circunstancias excepcionales que se produzcan o instrucciones de la Dirección General.

- ✓ La aplicación deberá permitir la solicitud individualizada para un centro, que podrá ser autorizada y validada por la Subdirección General.

Controles y bloqueos al abono de nómina

Para aquellos centros que tengan su gestión de personal, nóminas y seguros sociales en PeopleNet se requerirá lo siguiente:

- ✓ La aplicación establecerá controles en determinados conceptos de nómina o en su caso partidas presupuestarias para que sea posible el abono en nómina de un gasto superior al autorizado. Por lo que deberá permitir la introducción de un límite máximo de gasto por concepto de nómina o partida presupuestaria.

- ✓ En concreto deberá afectar a los conceptos de nómina siguientes:
  - Productividad variable por cumplimiento de objetivos
  - Productividad variable individualizada que se abona con cargo a la partida 15304 en el caso del personal estatutario, 12103 en el caso de personal funcionario, 13001 en caso de personal laboral, 13101 en caso de personal eventual
  - Productividad variable por Pactos de Gestión
  - Sentencias
  - Formación

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ En el caso de las productividades variables deberá recogerse en la aplicación la Resolución que autoriza dicho abono de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño del SERMAS, sirviendo asimismo de límite en la cuantía.

- ✓ En el caso de la productividad variable individualizada se cancelará a fin del ejercicio por derechos reconocidos en el ejercicio anterior. Cuando se inicie un nuevo derecho los usuarios de los centros gestores deberán remitir Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico la Resolución de la Gerencia correspondiente acompañada de una memoria justificativa para su validación.

- ✓ Para el abono de la productividad variable por Pactos de Gestión es necesario para su abono la Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño del SERMAS, sirviendo asimismo de límite en la cuantía.

- ✓ Se introducirán alertas a los usuarios de centros gestores que afecten tanto a conceptos a abonar, como a los plazos de cierre de nómina.

Controles previos al cierre de nómina

Para aquellos centros que tengan su gestión de personal, nóminas y seguros sociales en PeopleNet se requerirá lo siguiente:

- ✓ Con carácter previo al cierre de nómina la Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico establecerá un calendario para el volcado de datos desde Gestión Personal de Turnos (GPT), con el objeto de detectar posibles incidencias y establecer criterios homogéneos en el abono de determinados conceptos.

- ✓ Los datos de la atención continuada se cruzarán con los datos disponibles en el Módulo de Gestión de Personal referentes a las situaciones administrativas y al absentismo.

- ✓ Se abrirá un plazo para la corrección de incidencias en todos los centros y posteriormente se procederá a un segundo y definitivo volcado.

- ✓ La Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico establecerá los criterios para la solución de las incidencias, garantizando, de este modo, el mismo tratamiento en todos los centros.

Controles estadísticos y posteriores a la gestión de nómina

Para aquellos centros que tengan su gestión de personal, nóminas y seguros sociales en PeopleNet se requerirá lo siguiente:

- ✓ La Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico, en el ejercicio de su función de coordinación, podrá solicitar informes o listados aleatorios

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

con el objeto de comparar conceptos de nómina no automáticos ni fijos en diferentes centros a efectos de realizar el control posterior.

- ✓ Para la obtención de estos listados se podrá elegir el número de nóminas que se quieren comparar, los importes, los conceptos de nóminas, las categorías, los puestos de trabajo, momento del gasto y centros.

- ✓ La contabilidad presupuestaria pasara automáticamente a Nexus.

Informes y documentos que se generan en el proceso:

Para aquellos centros que tengan su gestión de personal, nóminas y seguros sociales en PeopleNet se requerirá lo siguiente:

- ✓ Informes detallados mensuales relativos a determinados gastos tales como atención continuada, alertas sanitarias y productividades variables según modelo facilitado por esta Dirección General.

- ✓ Informes de Sentencias, donde se recojan los datos relativos a la sentencia, centro pagador, número de procedimiento, importe y partidas presupuestarias

- ✓ Informes de Trienios, donde se recoja los datos relativos al personal que los cobra, los importes y partidas presupuestarias

- ✓ Informes detallados mensuales de Absentismo según modelo facilitado por esta Dirección General.

- ✓ Informes de Carrera Profesional donde se recoja los datos relativos al personal que lo cobra, los importes, los niveles y partidas presupuestarias

- ✓ Informes de Promoción profesional donde se recoja los datos relativos al personal que lo cobra, los importes, los niveles y partidas presupuestarias

Relaciones con otros módulos del sistema de información:

Para aquellos centros que tengan su gestión de personal, nóminas y seguros sociales en PeopleNet se requerirá lo siguiente:

- ✓ Módulo de planificación y gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo
- ✓ Módulo de gestión de personal
- ✓ Módulo de gestión de jornadas y turnos
- ✓ Módulo de carrera
- ✓ Módulo de elaboración del presupuesto y gestión presupuestaria
- ✓ Módulo de representatividad laboral y elecciones sindicales

5.5. MODULO DE CARRERA PROFESIONAL DEL PERSONAL ESTATUTARIO

Objetivo del módulo.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ Reconocimiento del desarrollo profesional, a través de los distintos niveles de carrera, en cuanto a conocimientos, experiencias en las tareas asistenciales, investigación y cumplimiento de los objetivos de la organización o institución sanitaria en la cual prestan servicios.

- ✓ Homologación de los niveles de carrera profesional reconocidos por otros Servicios de Salud.

- ✓ Ejecución de Sentencias firmes en materia de Carrera Profesional.

- ✓ Elaboración del Registro de Carrera Profesional del personal estatutario que presta servicios en el SERMAS.

Agentes y/o entidades participantes y roles:

El acceso a la carrera profesional tiene carácter voluntario, de manera que cada profesional debe solicitar su inclusión en el sistema de carrera y su posterior progresión en los distintos niveles que la configuran.

Además de los interesados, también participan los Comités de Evaluación/Área y el órgano que reconoce el nivel evaluado: Unidad de Carrera Profesional y Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS.

Descripción y esquemas de los procesos:

Proceso de reconocimiento

- ✓ Solicitud del interesado con la documentación que adjunte relativa a sus méritos.

- ✓ Evaluación de los méritos por parte del Comité de Área correspondiente.

- ✓ Publicación de la evaluación provisional en el Centro donde presta servicios el interesado.

- ✓ Plazo de reclamación contra la evaluación provisional.

- ✓ Propuesta definitiva de evaluación, por parte del Comité de Área, que se eleva a la D.G. de RR. HH. Y RR. LL.

- ✓ En la Unidad de Carrera Profesional se revisa y comprueba la adecuación del nivel propuesto a cada profesional y se prepara Resolución de reconocimiento al D.G.

- ✓ Remisión a los centros sanitarios donde presten servicios el personal evaluado de las Resoluciones de reconocimiento de niveles.

Proceso de homologación

- ✓ Solicitud del interesado con la documentación que adjunte relativa a su reconocimiento.

- ✓ Comprobación de los datos que aporta y verificación, por parte de la Unidad de Carrera Profesional, de que el nivel que solicita el interesado puede ser homologado en el SERMAS.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ Elaboración de la Resolución de Homologación para su firma al D.G.
- ✓ Remisión de la Resolución firmada al centro sanitario para su inclusión en nómina de la cantidad que corresponda al nivel homologado.

Proceso de ejecución de sentencias firmes

- ✓ Elaboración de Resolución de reconocimiento de nivel y pago del mismo.
- ✓ Elaboración de Resolución de homologación de nivel y pago del mismo.
- ✓ Elaboración de Resolución de Reconocimiento u homologación sin abono.
- ✓ Remisión de la Resolución firmada al centro sanitario para su inclusión en nómina de la cantidad que corresponda, en su caso.

Proceso de elaboración del registro de carrera profesional

- ✓ Incorporación al Registro de los profesionales que resulten integrados en un determinado nivel, tanto si la integración procede de la propuesta de los Comités de Área, como de la Resolución de homologación, o de la ejecución de sentencia firme.
- ✓ En el registro debe constar, además de los datos personales y profesionales, el nivel reconocido y la fecha de obtención de dicho nivel.

Requerimientos funcionales que se precisan:

- ✓ El formulario de solicitud de carrera profesional ya está validado por la dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano y ha sido publicado en el BOCM. El modelo de solicitud lleva el nº 2256F1, por lo que los interesados ya pueden solicitar la evaluación o reconocimiento electrónicamente (art. 12 Ley 39/15, de 1 de octubre), en consecuencia se precisarían los siguientes requerimientos funcionales:

  - Coordinación directa con todos los Comités de Área de cada centro a través de correo electrónico y “carpeta compartida” que se cree al efecto.
  - Acceso a la base de datos del personal laboral fijo o funcionario de carrera que se estatutarice.

Informes y documentos que se generan en el proceso:

- ✓ Los distintos procesos de “integración”, “homologación” y “ejecución de sentencias firmes”, generan Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales que no agotan la vía administrativa, por lo que los interesados pueden interponer recurso de alzada y recurso contencioso administrativo.
- ✓ Elaboración de informes, tanto para los recursos de alzada como para los recursos contencioso-administrativos.

Relaciones con otros módulos del sistema de información:

Este módulo se interrelacionaría con los siguientes módulos una vez estén implantados de forma centralizada de PeopleNet:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ Con el MÓDULO de Gestión de personal para facilitar Resoluciones de reconocimiento de nivel, obtener información sobre situaciones de personal (situación de activo o baja efectiva, comisiones de servicio, puestos directivos, promociones internas temporales), y para obtener información de los procesos de estatutarización voluntaria.

- ✓ Con el MÓDULO de registro de personal para intercambiar comunicación sobre las Resoluciones de reconocimiento de nivel por parte de la Unidad de Carrera.

5.6. MODULO DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Objetivo del módulo.

La obtención de proyecciones y estimaciones de gasto real, a partir de los datos de plantilla, efectivos y nóminas, con el objeto de agilizar, facilitar, analizar y controlar la gestión presupuestaria del Capítulo I" Gastos de personal" del SERMAS para los centros que gestionen sus nóminas en PeopleNet.

Agentes y/o entidades participantes y roles:

El Módulo diferenciará tres tipos de agentes participantes y roles:

- ✓ Usuarios de Centros Gestores del Servicio Madrileño de Salud.

- ✓ Usuarios de la Unidad de Seguimiento y Modificaciones Presupuestarias de la Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud.

- ✓ Usuarios de la Subdirección General de Personal de Regímenes Especiales de la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Igualmente, se acreditará un rol de consulta a solicitud de otras Unidades gestoras del propio Servicio Madrileño de Salud, Consejería de Sanidad o Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Descripción y esquemas de los procesos:

Proyecciones mensuales de gasto, por subconceptos, a partir de los datos de nómina de cada empleado.

- ✓ Cálculo mensual de las proyecciones de gasto real al cierre del ejercicio, a partir de la nómina de cada Centro Gestor, definiendo para concepto de nómina sus reglas de cálculo.

- ✓ Las proyecciones serán calculadas por el Sistema y revisadas por los Centros Gestores. Una vez validadas por éstos, serán remitidas a la Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS que, a su vez, revisará los datos e incluirá las correcciones que sean precisas.

Cierre nómina diciembre.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ Elaboración del cálculo del coste de la última nómina y necesidad de financiación de la misma.
- ✓ Una vez cerrada la nómina por el Centro Gestor, dentro de los plazos marcados, la Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS obtendrá automáticamente para cada Centro los datos de obligaciones reales, procediendo al cálculo de las necesidades de financiación.

Requerimientos funcionales que se precisan:

Proyecciones mensuales de gasto real, por subconceptos, a partir de los datos de nómina de cada empleado.

Las funcionalidades que tiene que contemplar el sistema PeopleNet para los centros que gestionen sus nóminas en el sistema son:

- ✓ Las proyecciones se calcularán siempre contemplando el gasto al cierre del ejercicio.
- ✓ Incluirán la desviación, en valor absoluto y porcentaje, respecto a:
  - El presupuesto anual del Centro Gestor.
  - El gasto real del año anterior.
  - Financiación máxima aprobada en el Contrato de Gestión.
  - Proyecciones anteriores.
- ✓ El Módulo permitirá la carga masiva de datos a partir de Nexus o en informes Excell.
- ✓ Se obtendrán proyecciones individualizadas, y de manera agregada, para varios Centros o para todos ellos.
- ✓ El cálculo mensual se realizará a partir de los datos de nómina de cada Centro, estableciendo reglas de cálculo diferenciadas:
  - Conceptos de nómina correspondientes a retribuciones de puesto, fijas y periódicas.
  - Conceptos de nómina variable.
  - Conceptos de productividad variable por cumplimiento de objetivos.
  - Otros tales como Costes Sociales, Mejora IT…
- ✓ Sobre las proyecciones calculadas de nómina, los Centros podrán hacer variaciones (+/-) que deberán justificar y motivar.
- ✓ La Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS podrá incluir a sí mismo previsiones o variaciones de gasto, tanto sobre las proyecciones calculadas por el sistema como sobre las variaciones realizadas por los Centros.

Cierre nómina diciembre.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Las funcionalidades que tiene que contemplar el sistema PeopleNet para los centros que gestionen sus nóminas en el sistema son:

- ✓ El Módulo permitirá para los centros que gestionen sus nóminas en el sistema PeopleNet, la carga masiva de los datos del crédito actual, por Centro Presupuestario, Programa, Centro Gestor y Subconcepto a partir de Nexus o en informes Excell.
- ✓ Las cargas masivas podrán ser individualizadas, pudiendo requerir actualizaciones sucesivas.
- ✓ La necesidad de financiación se calculará por la diferencia entre crédito actual y datos de obligaciones reconocidas de la nómina de diciembre para los cetyr.
- ✓ Igualmente se podrán establecer criterios de cálculo y ajustes a las necesidades de financiación por la Subdirección General de Ordenación, Planificación y Régimen Económico de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del SERMAS o, en su caso, por la Subdirección General de Personal de Regímenes Especiales de la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Informes y documentos que se generan en el proceso:

Los informes que deben estar disponibles para los centros que gestionen estos procesos en PeopleNet serán:

- ✓ Informes mensuales, en formato Excel, del gasto del Capítulo I, por conceptos, vinculación y subconceptos, gasto acumulado y proyecciones, tanto por Centros Gestores como por Centro Presupuestario del Capítulo I del SERMAS.
- ✓ Fichas de Gasto Real Mensual de los Centros (FGRM).
- ✓ Ficha Nómina Diciembre (FND).

Relaciones con otros módulos del sistema de información:

Estaría relacionado tanto con el Módulo de gestión de nómina como el Módulo de planificación y gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo para los centros que gestionen dichos módulos en el sistema PeopleNet.

5.7. MODULO DE GESTIÓN DE PERSONAL

Objetivo del módulo.

Posibilitar una tramitación integral de todos los procedimientos que hay que gestionar desde la incorporación de un profesional hasta que finaliza su vinculación con el Servicio Madrileño de Salud.

Asimismo, este módulo tiene como finalidad mejorar los procedimientos de gestión de personal y facilitar a los gestores los mecanismos necesarios para agilizar los procedimientos y la relación con otros módulos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Agentes y/o entidades participantes y roles:

Dependiendo de cada uno de los procesos podrán participar los siguientes agentes:

- ✓ Internos:
  - Centros Sanitarios del SERMAS.
  - Unidad de Gestión de Personal.
  - Unidad de Plantillas.
  - Unidad de Selección.
  - Unidad de Retribuciones.

- ✓ Externos:
  - Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
  - Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía.
  - Consejería de Políticas Sociales y Familia
  - Otras Administraciones Sanitarias.

Descripción y esquemas de los procesos:

Los procedimientos se pueden iniciar a petición del trabajador, o a petición del Centro sanitario.

- ✓ **Nombramiento de personal estatutario fijo:**

  Los nombramientos se expiden una vez publicado en el BOCM las adjudicaciones de destinos a aquellos profesionales que hayan superado un proceso selectivo.

  Procedimiento:
  - Inicio: por la Administración.
  - La Subdirección de Selección facilita la relación de profesionales que han sido adjudicatarios de plaza.
  - Expedición de los nombramientos.
  - Remisión a las Gerencias para su entrega a los profesionales.
  - Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

- ✓ **Cambio de situación administrativa:**

  Se procederá a cambiar de situación administrativa al personal estatutario cuando se de algunas de las circunstancias previstas en la normativa de aplicación: servicios especiales, servicios bajo otro régimen jurídico, servicios de gestión clínica, excedencia por cuidado de hijos o cuidado de familiares (art. 89.4 EBEP), excedencia por prestar servicios en el sector público, excedencia voluntaria por interés particular, excedencia voluntaria por agrupación familiar, excedencia temporal en los términos y con los efectos establecidos por la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación y suspensión de funciones.

  Procedimiento:
  - Estos procesos están delegados en Gerencias de los Centros Sanitarios.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ **Reingreso/reincorporación al servicio activo:**

  El personal estatutario del Servicio Madrileño de Salud que no se encuentre en servicio activo, podrá solicitar su reingreso/reincorporación en alguna de las plazas de su categoría/especialidad que se encuentre vacante.

  Procedimiento:
  - Inicio: a solicitud del interesado.
  - Una vez recibida la solicitud se solicita a la Unidad de plantillas la relación de centros donde existen vacantes en esa categoría/especialidad.
  - Se solicita informe a los centros sobre la posibilidad de reingresar al profesional.
  - Recibida la contestación, se formaliza la resolución de reingreso/reincorporación.
  - Notificación al interesado.
  - Se remite la resolución a la Gerencia para su entrega al profesional
  - Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

- ✓ **Pérdida de la condición de personal estatutario:**

  Se pierde la condición de personal estatutario cuando se de alguna de las siguientes causas: renuncia, pérdida de la nacionalidad, sanción disciplinaria firme de separación de servicio, penas de inhabilitación absoluta o especial, jubilación e incapacidad permanente.

  Procedimiento:
  - Inicio: a solicitud del interesado o de oficio por la Administración.
  - Se comprueba que se da la causa que origina la pérdida.
  - Se formaliza la resolución
  - Se remite la resolución al centro para su entrega al interesado.
  - Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

- ✓ **Recuperación de la condición de personal estatutario:**
  Las causas por las que el personal estatutario pueden solicitar la recuperación de la condición de personal estatutario son: recuperación de la nacionalidad y cuando revisada incapacidad permanente que originó la pérdida de la condición de personal estatutario se le encuentre apto para el trabajo.

  Procedimiento:
  - Inicio: a solicitud del interesado.
  - Se comprueba que se acredita la desaparición de la causa que motivo la pérdida de la condición de personal estatutario fijo.
  - Se formaliza la resolución.
  - Notificación al interesado.
  - Se remite la resolución al centro para su entrega al interesado.
  - Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

- ✓ **Gestión de vacaciones, permisos y licencias:**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Los permisos, vacaciones y licencias del personal estatutario vienen recogidos en el pacto de la Mesa Sectorial de Sanidad de 10 de diciembre de 2015, en este procedimiento hay que distinguir entre:

- Permisos que gestiona la Gerencia del Centro: vacaciones, permisos por asuntos particulares, días adicionales por vacaciones, días adiciones por asuntos particulares, permiso por asuntos propios de hasta 3 meses de duración, permiso por maternidad y paternidad, permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave, permiso por razón de violencia de género, permiso víctimas del terrorismo, permiso por lactancia de un hijo menor de doce meses, permiso por fallecimiento, accidente o enfermedad grave de un familiar, reducción de jornada por ser preciso atender el cuidado de un familiar de primer grado, permiso por traslado de domicilio habitual, permiso retribuido para concurrir a exámenes finales y demás pruebas definitivas de aptitud. permiso para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público o personal y por deberes relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral, Permiso por razón de matrimonio, Permiso para realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, permiso por razones de guarda legal.

- Permisos que gestiona la Dirección General: permisos para la cooperación sanitaria, Permisos de reciclaje (art 69.3 Estatuto Marco), Permisos formación (art. 61.3. E.M.) Permisos por asuntos propios con duración superior a tres meses.

Procedimiento:

- Inicio: a solicitud del interesado.
- La Gerencia remite la solicitud a la D. General junto con la documentación que la acompañe y el preceptivo informe.
- Permisos cooperación sanitaria se solicita informe a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.
- A la vista de toda la documentación se dicta resolución.
- Se remite la resolución al centro para su entrega al interesado.
- Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

✓ **Reconocimiento de servicios previos y reconocimiento de nuevos trienios:**

Al personal estatutario se le reconocerá todos los servicios prestados en cualquiera de las Administraciones Públicas, cualquiera que sea el régimen jurídico en que los hubieran prestado.

Procedimiento:
Estos procesos están delegados en las Gerencias de los Centros Sanitarios.

✓ **Acuerdos de Comisiones de Servicio:**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Se podrá autorizar una comisión de servicios al personal estatutario cuando se de alguna de las circunstancias recogidas en el artículo 39 de la Ley 55/2003 del Estatuto Marco.

Procedimiento:

- Inicio: a solicitud de una Gerencia del SERMAS, de otro Servicio de Salud o de otra Administración Pública.
- Se solicita informe a la Unidad de Plantillas
- Se solicita informe al centro donde presta servicios el profesional.
- Se formaliza la resolución.
- Remisión de la resolución a los centros de origen y destino.
- Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

✓ **Integraciones en el régimen estatutario:**

La Disposición Adicional Quinta de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, establece que "al objeto de homogeneizar las relaciones de empleo del personal de cada uno de los centros, instituciones o servicios de salud, y con el fin de mejorar la eficacia en la gestión, las Administraciones Sanitarias Públicas podrán establecer procedimientos para la integración directa, con carácter voluntario, en la condición de personal estatutario".

Procedimiento:

- Publicación de la oferta de integración.
- Inicio: a solicitud del interesado.
- Se revisan y mecanizan las solicitudes.
- Publicación lista provisional de admitidos y excluidos.
- Presentación de reclamaciones.
- Publicación en el BOCM de la resolución de integración en el régimen estatutario.
- Se expiden los nombramientos.
- Se remiten los nombramientos a los centros para su entrega al interesado.
- Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

✓ **Personal directivo en instituciones sanitarias:**

Los puestos de carácter directivo de las instituciones sanitarias dependientes de la Consejería de Sanidad se proveerán por el sistema de libre designación y podrán participar en las convocatorias tanto personal estatutario, como personal funcionario. Podrá también efectuarse la provisión de los puestos de trabajo de carácter directivo conforme al régimen especial de alta dirección, regulado en el Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto.

Procedimiento: Hasta que se desarrolle reglamentariamente el sistema de selección para puestos directivos recogidos en la Ley 11/2017, de 22 de diciembre, de Buen Gobierno y Profesionalización de la Gestión de los Centros y Organizaciones Sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, el procedimiento es el siguiente:

- Propuesta de nombramiento o cese del directivo al Director General de RRHH y RRLL.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Formalización del documento que corresponda. En el supuesto de que haya que formalizar un contrato de alta dirección a la persona propuesta, es requisito previo solicitar informe favorable a las Consejerías de Hacienda y Presidencia.
- Remisión del nombramiento/contrato a la Gerencia correspondiente.
- En su caso declarar la situación administrativa que corresponda en su plaza de origen.
- Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

✓ **Resoluciones de compatibilidad:**

Existen los siguientes supuestos:

Resolución por la Dirección General RRHH y RRLL: Cuando el personal sanitario que desempeñe su actividad principal en instituciones sanitarias del SERMAS y solicite compatibilizar un segundo puesto de trabajo de carácter asistencial en el sector público sanitario de la Comunidad de Madrid.

Procedimiento:

- Se inicia a solicitud del interesado,
- Se solicita informe sobre el puesto de trabajo y retribuciones a los Centros.
- Se realiza, si procede, el trámite de audiencia.
- Se formaliza la resolución.
- Notificación al interesado.
- Se remite la resolución a los centros.
- Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

Resolución por la Dirección General de Función Pública: cualquier otra solicitud de compatibilidad con actividad pública o privada presentada por el personal que preste servicios en instituciones sanitarias del SERMAS.

Procedimiento:

- Remisión a la Dirección General de Función Pública de los informes de puestos de trabajo.
- Remisión al Centro del Acuerdo dictado por la Dirección General de Función Pública.
- Mecanización en la aplicación y archivo en el expediente digitalizado.

✓ Certificados servicios prestados/servicios previos:

La aplicación deberá facilitar a las unidades de gestión de personal que puedan certificar el tiempo trabajado por los profesionales en los Centros de Gestión del SERMAS.

Requerimientos funcionales que se precisan:

Conexión informática con otros módulos del sistema de información centralizada, que resulte necesario en los trámites de preparación, resolución, notificación.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- ✓ **Nombramiento de personal estatutario fijo:**

Conexión con los módulos de Selección y provisión de puestos de trabajo, registro de personal y Archivo digitalizado de expedientes de personal cuando estén implantados en el sistema PeopleNet para cada centro gestor.

- ✓ **Cambio de situación administrativa:**

Dado que este proceso está delegado en las Gerencias, además de los requerimientos que los centros de gestión precisen, como mínimo deben tener conexión con los módulos de registro de personal, Archivo digitalizado de expedientes de personal y el de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal.

- ✓ **Reingreso/reincorporación al servicio activo:**

Conexión con los módulos de planificación y gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo, registro de personal, de archivo digitalizado de expedientes de personal y el de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal.

- ✓ **Pérdida de la condición de personal estatutario:**

Conexión con los módulos de registro de personal, de archivo digitalizado de expedientes de personal y el de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal.

- ✓ **Recuperación de la condición de personal estatutario:**

Conexión con los módulos de planificación y gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo, registro de personal, de archivo digitalizado de expedientes de personal y el de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal.

- ✓ **Gestión de vacaciones, permisos y licencias:**

Dado que algunos de estos procesos están delegados en las Gerencias, a parte de los requerimientos que los centros de gestión precisen, como mínimo deben tener conexión con los módulos de registro de personal, Archivo digitalizado de expedientes de personal y el de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal.

- ✓ **Reconocimiento de servicios previos y reconocimiento de nuevos trienios:**

Dado que este proceso está delegado en las Gerencias, a parte de los requerimientos que los centros de gestión precisen, como mínimo deben tener conexión con los módulos de registro

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

de personal, Archivo digitalizado de expedientes de personal y de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal.

- ✓ **Acuerdos de Comisiones de Servicio:**

  Conexión con los módulos de planificación y gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo, registro de personal, de archivo digitalizado de expedientes de personal y el de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal..

- ✓ **Integraciones en el régimen estatutario:**

  Conexión con los módulos de planificación y gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo, registro de personal, de archivo digitalizado de expedientes de personal y el de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal..

- ✓ **Personal directivo en instituciones sanitarias:**

  Conexión con los módulos de planificación y gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo, registro de personal, de archivo digitalizado de expedientes de personal y el de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal..

- ✓ **Resoluciones de compatibilidad:**

  Conexión con los módulos de contratación, de gestión de jornadas y turnos, registro de personal, de archivo digitalizado de expedientes de personal y el de gestión de nóminas cuando estos módulos estén implantados en PeopleNet o en otros sistemas externos como es el caso de Archivo digitalizado y registro de personal.

Informes y documentos que se generan en el proceso:

A la hora de desarrollar los informes necesarios así como los diferentes tipos de documentos, se debe tener en cuenta la diversidad de procesos incluidos en este módulo, las partes que intervienen en el mismo (Centros de Gestión y Dirección General); Por lo tanto, no es posible establecer a priori el número de informes y documentos que serán necesarios para gestionar adecuadamente este módulo. En una fase posterior habría que ir desarrollando por cada proceso los informes y documentos normalizados que se precisa que se generen.

Con carácter general, para cada uno de los procesos incluidos en este módulo se debería generar al menos:

- Un informe en papel y una descarga en formato Excel, que sean flexibles a la hora de seleccionar los criterios a utilizar tanto en la descarga como en el informe.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

- Notificaciones dirigidas a los interesados, como pueden ser: solicitud de documentación aclaratoria, trámite de audiencia.
- Acuerdos que se adopten por el órgano competente, como son: nombramientos, acuerdos y resoluciones.

Relaciones con otros módulos del sistema de información:

Conexión informática con otros módulos del sistema de información centralizada, que resulte necesario en los trámites de preparación, resolución, notificación.

Dado que algunos de estos procesos están delegados en las Gerencias, además de los requerimientos que los centros de gestión precisen se considera necesario la interconexión con los siguientes módulos una vez estén implantados de forma centralizada en PeopleNet:

- Módulo de planificación y gestión de plantillas orgánicas y relaciones de puestos de trabajo.
- Módulo de Selección y provisión de puestos de trabajo.
- Módulo de Gestión de nóminas.
- Módulo de gestión de jornadas y turnos
- Módulo de contratación.
- Módulo de Registro de personal.
- Módulo de archivo digitalizado de expedientes de personal.

***** FIN DEL ANEXO 6 *****

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

Anexo 7. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD PARA EL PERSONAL EXTERNO.

Se expone a modo de ejemplo, Acuerdo de confidencialidad que deberá firmar el personal adjudicatario del contrato cuando preste sus servicios total parcialmente en cada uno de los centros dependientes de la Consejería de Sanidad.

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD PARA EL PERSONAL EXTERNO QUE PRESTA SERVICIOS PARA EL HOSPITAL [NOMBRE DEL CENTRO]

El ***[NOMBRE DEL CENTRO]*** (en adelante HOSPITAL) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, desarrollo reglamentario de la LOPD, la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente, tiene la obligación de garantizar los derechos de protección de datos de los pacientes y de las personas en el tratamiento de sus datos, considerando además que, el tratamiento de datos personales referidos a la salud de una persona, es especialmente sensible y requiere especial protección. Por todo ello, el personal externo es necesario que conozca y respete los siguientes aspectos durante su estancia en las instalaciones del mencionado hospital y/o el período de prestación de servicios de su empresa.

I. Confidencialidad:

1. Queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de su función, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que esté determinado, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación subsistirá una vez finalizada la prestación del servicio.
2. Queda prohibida la salida de información propiedad del ***[NOMBRE DEL CENTRO]*** obtenida de sus sistemas de información o de otras fuentes, por cualquier medio físico o telemático, salvo autorización por escrito del Responsable de dicha información.
3. Una vez cumplida la prestación para la que se haya autorizado el acceso, los datos de carácter personal pertenecientes al HOSPITAL que pueda tener bajo control del abajo firmante, deberá destruirlos o devolverlos al HOSPITAL por el método acordado, así como cualquier otro soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal.

II. Políticas de Seguridad:

4. El abajo firmante se compromete a cumplir el *"Decálogo de Buenas Prácticas de los usuarios de los sistemas de Información de la Consejería de Sanidad"*, publicado en la Orden 491/2013, y todas las políticas, normas y procedimientos de la CSCM que emanen del citado código. Para su conocimiento, se le entrega copia del mencionado documento.
5. El acceso lógico a los Sistemas de Información y Comunicaciones del HOSPITAL se hará con la autorización correspondiente, en la forma que se indique y con las medidas de seguridad que se marque en cada caso, no pudiendo acceder a datos reales sin la autorización por escrito del Responsable del Fichero o Encargado del Tratamiento.
6. Ante cualquier duda que pueda incidir en la Seguridad de los Sistemas de Información y Comunicaciones, deberá consultar con su enlace o responsable en el HOSPITAL. La función del enlace será darle asesoramiento, atender cualquier tipo de consulta o necesidad, transmitir instrucciones, ponerle al corriente de sus cometidos, objetivos, etc.

III. Normas generales para el acceso y permanencia en el edificio del HOSPITAL:

7. Tendrá una persona responsable (**enlace**) perteneciente al HOSPITAL. Cualquier incidencia que le surja antes o en el transcurso del acceso al edificio, deberá ponerla en conocimiento de dicha persona.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**

8. Para acceder al edificio del HOSPITAL deberá estar en posesión de la documentación que le acredite e identifique personalmente (DNI o NIF, pasaporte, etc.), debiendo estar incluido en la relación nominal proporcionada previamente por su empresa al HOSPITAL.
9. Siempre atenderá los requerimientos que le hiciere el guardia de control del Edificio.
10. En el caso de que se le proporcione una acreditación personal (tarjeta, pegatina, etc.) o que se le proporcione una pegatina de visita en el control de acceso del edificio del HOSPITAL deberá llevarla en lugar visible en todo momento, debiendo ser entregada, en el caso de pegatina de visita diaria, a la salida.
11. Cuando tenga necesidad de realizar desplazamientos entre distintos edificios del HOSPITAL deberá tener la debida autorización.
12. Siempre deberá atender los requerimientos formulados por personal del HOSPITAL hacia su persona, referidos a temas de seguridad, accesos, vehículos, etc., así como cualquier otro tipo de observación.
13. Dentro del Edificio sólo tendrá autorización para permanecer en su puesto de trabajo, las zonas de trabajo no restringidas (salvo si tiene la debida autorización) y las zonas de uso común que existan (aseos, cafetería y restaurante). Si existiere necesidad de acceder a otras dependencias con acceso restringido, deberá ir acompañado del enlace o de una persona con la debida autorización.

IV. Propiedad intelectual:

14. Queda estrictamente prohibido el uso de programas informáticos en los Sistemas de Información del HOSPITAL sin la correspondiente licencia. Los programas informáticos propiedad del HOSPITAL están protegidos por la propiedad intelectual, y por tanto está estrictamente prohibida su reproducción, modificación, cesión o comunicación sin la debida autorización.
15. Queda estrictamente prohibido en los Sistemas de Información del HOSPITAL el uso, reproducción, cesión, transformación o comunicación pública de cualquier otro tipo de obra o invención protegida por la propiedad intelectual sin la debida autorización.

Leído y entendido, el abajo firmante se compromete a cumplir los requisitos arriba indicados.

Madrid, *****de ******** de ***

Fdo.: Nombre representante Hospital
Cargo representante Hospital

Dª.
DNI:
Empresa:

Firmado_____

Firmado_____

***** FIN DEL ANEXO 7 *****

El Director de Sistemas de Información Corporativos

Firmado digitalmente por MANUEL TARRASA SÁNCHEZ
Organización: AGENCIA PARA LA ADMINISTRACION DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 2018.07.17 17:19:44 CEST
Huella dig.: a9c00b771a87e04a7babc8f62a57cc6c467d00c5

Fdo.: Manuel Tarrasa Sánchez

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037936785436431378558**