

**madriddigital**Agencia para la Administración Digital
de la Comunidad de MadridLa autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889060443731929279098**

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



INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO	5
CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO	5
3.1.- SERVICIOS DE CUOTA FIJA: MANTENIMIENTO DE LICENCIAS	6
3.1.1.- SOPORTE TÉCNICO	6
3.1.2.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO:.....	7
3.1.3.- ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES:.....	7
3.1.4.- SOPORTE EXTENDIDO NOMINA NO TRAMADA PARA METAMIND GESTION HOSPITALARIA	8
3.2.- SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE: SOPORTE ACTIVO	9
CLÁUSULA 4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	10
CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	11
CLÁUSULA 6.- CALIDAD	12
CLÁUSULA 7.- HORARIO DEL SERVICIO	12
CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	12
ANEXO 1. RELACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE	14
ANEXO 2. CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO	15
ANEXO 3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	17



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante **La Agencia**), tras la entrada en vigor de la **Ley 7/2005, de 23 de diciembre** (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), de Medidas Fiscales y Administrativas, 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 la **Disposición Adicional Primera** anteriormente citada, la competencia para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el apartado 5 añadido.

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

Mediante *Resolución núm. 224/2017, de 26 de mayo, del Consejero Delegado de la Agencia*, se adjudicó, por procedimiento negociado el contrato de servicios denominado **“MANTENIMIENTO**

DEL SOFTWARE DE BASE META4 PEOPLENET, META4MIND Y SOPORTE ACTIVO PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID", Exp. Núm.: **ECON/000331/2016** a la empresa **META 4 SPAIN S.A** (NIF: A-80125065), con un plazo de ejecución de **veinticuatro meses** (de 1 de julio de 2017 a 30 de junio de 2019) por un importe máximo de **1.318.178,83- €, IVA incluido**. El plazo de ejecución del contrato se prorrogó hasta 31 de diciembre de 2021.

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

En la actualidad y durante los próximos años se van a realizar proyectos de gran envergadura que afectan a los productos Meta4 instalados en Centros dependientes de la Comunidad de Madrid.

Actualmente se está ejecutando un proyecto de gran envergadura denominado **MAGMA**, cuyo objetivo es **consolidar una plataforma integral centralizada** de gestión de RRHH, nómina y turnos en todos los centros dependientes del SERMAS con las soluciones Meta4 PeopleNet y GPT y donde está previsto cumplir los siguientes objetivos:

- Dotar a la Plataforma Meta4 PeopleNet Centralizada (RRHH) e IBM GPT Centralizada de la funcionalidad requerida por la DG de RRHH del SERMAS la gestión requerida tanto por el SERMAS como por Centros, entre los que cabe desatacar el desarrollo y evolución de los siguiente módulos: 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.
- 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.
- 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 Meta4Mind Gestión Hospitalaria.
- 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.

Por ello, es necesario contar con una serie de servicios de soporte adicionales (**Soporte Activo**), que no se contemplan en el servicio de mantenimiento de las licencias.



CLÁUSULA 2.- OBJETO

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

CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

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

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

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

NIVEL 1: ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS GENERAL

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

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

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

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

NIVEL 2: ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO ESPECIALIZADO

La responsabilidad de este servicio será del proveedor de servicios de Nivel 2 contratado por La Agencia, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del contrato.

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

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

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



3.1.- SERVICIOS DE CUOTA FIJA: MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

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

3.1.1.- SOPORTE TÉCNICO

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

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

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

- Análisis de incidencias de tercer nivel, reportadas por los técnicos de aplicación designados por La Agencia y clasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición')
- Interacción con los técnicos de aplicación designados por La Agencia de forma remota para clarificar las incidencias.
- Resolución de las incidencias de tipo 'Error' o 'Consulta'.
- Proporcionar a **La Agencia** un modelo de seguimiento de las incidencias reportadas.

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

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

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

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

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

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

PRIORIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	2 horas laborales
Nivel 2	4 horas laborales
Nivel 3	8 horas laborales

Para el cómputo de los tiempos, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio establecido en la CLÁUSULA -“HORARIO DEL SERVICIO” con las siguientes particularidades:

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca dentro del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo de respuesta a partir de la notificación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laboral o fuera del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo a las 9:00 horas del primer día laboral inmediatamente siguiente.

3.1.2.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

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

3.1.3.- ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES:

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

Producto Meta4 PeopleNet

- Soporte magnético para la liquidación de retenciones efectuadas a cuenta del I.R.P.F – Modelo 190
- Sistema RED de la Seguridad Social. Cotización de Seguros Sociales en Régimen General – 0111 (excepto Servicios Especiales):
 - Afiliación. Fichero AFI.
 - Cotización. Sistema de Liquidación directa. Generación de Ficheros de Bases y Tratamiento de la respuesta de Seguridad Social.
- Fichero de transferencias bancarias en soporte magnético ajustado a la norma SEPA según las especificaciones de la Asociación Española de Banca (AEB).

- Soporte Magnético para los Seguros Sociales de MUFACE (Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado)

Meta4Mind Gestión Hospitalaria (Modelo MUR)

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

El adjudicatario deberá:

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

3.1.4.- SOPORTE EXTENDIDO NOMINA NO TRAMADA PARA METAMIND GESTION HOSPITALARIA

La versión estándar del producto Meta4Mind Gestión Hospitalaria (Modelo MUR) realiza el cálculo tramado de nómina. **A través de este servicio se dará cobertura al mantenimiento del**

producto Meta4Mind Gestión Hospitalaria sobre una configuración de nómina sin tramos, prestando los siguientes servicios anteriormente descritos sobre dicha configuración:

- Soporte Técnico,
- Mantenimiento Correctivo
- Actualización de Versiones.

3.2.- SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE: SOPORTE ACTIVO

Son servicios adicionales de soporte no contemplados en el Mantenimiento de licencias que dada su naturaleza, requieren para su ejecución de perfiles específicos:

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

La **realización de los servicios de cuota variable (Soporte Activo)** del presente pliego se configurarán en forma de **encargos planificables**. Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el contratista deberá presentar a la Agencia una planificación de sus entregables y valoración del esfuerzo en horas, así como el tiempo para su ejecución. Una vez aceptada, tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo.

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

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

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

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

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



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

- Documentación funcional.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Manuales de usuario.
- Guía de explotación.

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

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por la **Agencia**, quien podrá revisar y ajustar el modelo y las herramientas que lo soportan, durante el periodo de vigencia del contrato. Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada

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

La comisión estará formada al menos por los siguientes integrantes:

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

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

El Responsable del Servicio del adjudicatario deberá enviar a **la Agencia** 3 días laborales antes de la celebración del Comité de Control del Servicio, un **Informe de seguimiento operativo del Servicio** que recoja la lista de Incidencias, peticiones y consultas, donde se detallarán todos aquellos aspectos necesarios para su correcto análisis, y que permitan planificar acciones de mejora en la consecución del Servicio.

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

- Monitorizar el avance global del Servicio.
- Aprobación de los encargos planificados presupuestados.
- Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos del ANS.



- En general, tratar cualquier incidencia o problema de especial significación, surgida durante la ejecución del contrato, así como el análisis de Peticiones y/o Incidencias que se consideren significativas.

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

CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

- 5.1 El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole necesarios para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- 5.2 Asimismo el adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, La Agencia podrá comprobar la adecuación del personal asignado al servicio contratado y verificar dicha capacidad en cualquier momento.
- 5.3 El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- 5.4 Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán **por cuenta del adjudicatario**.
- 5.5 Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, La Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.
- 5.6 El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio** ante La Agencia, que será el responsable del mismo ante La Agencia. Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de La Agencia designe a los efectos que se señalan en la Cláusula 22 - Dirección de los trabajos del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

En particular, este Responsable será el interlocutor único entre el contratista e La Agencia, coordinará todo el proyecto, será el responsable, en último término, de la buena marcha de los trabajos y deberá realizar al menos las siguientes actividades:

- **Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria** que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad** instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.

- **Supervisar el servicio de mantenimiento y soporte a prestar**, e informar a La Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo**, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Asistencia y participación el Comité de Control del Servicio** que periódicamente se convoque la **Agencia**.
- **Elaboración de las actas de reunión**: será responsabilidad del Adjudicatario la elaboración de las actas de todas las reuniones de trabajo mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones. En un plazo no superior a tres días laborables, el acta será remitida para su aprobación a la **Agencia**.
- **Elaboración del Informe de seguimiento operativo del Servicio**

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

CLÁUSULA 6.- CALIDAD

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

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

CLÁUSULA 7.- HORARIO DEL SERVICIO

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

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

CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

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

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

Dirección de Sistemas de Información Corporativos

Contacto: **Área de Gestión de Aplicaciones de RRHH.**

Email: ga_rrhh_san@madrid.org

***El Director de Sistemas de Información Corporativos
P.S. (Resolución nº 126/2019, de 22 de marzo del Consejero-Delegado
de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.)***

Fdo.: Ignacio Bellido Fernández-Montes



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889060443731929279098**

Anexo 1. RELACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE

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

Producto Meta4 PeopleNet	NºLICENCIA	NPS(*)
Soporte Técnico Nuevos Hospitales (Todos los módulos excepto ESS y PRL)	2087-SPA	80.000
ESS para UCR	2935-SPA	1.900
Ampliación ESS	2941-SPA	10.000
H. Alcorcón (Solo PRL+ESS)	2941-SPA	1.700
Hospital de Fuenlabrada	2110-SPA	1.400
Ampliación parcial ESS	3330-SPA	3.500
Ampliación ESS para toda la Consejería de Sanidad	3357-SPA	67.900
Ampliación PRL para toda la Consejería de Sanidad	3374-SPA	78.300

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

(*)Número de empleados gestionados

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

Anexo 2. CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO

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

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

Todos los servicios asociados en este apartado, se computarán como una **cuota fija mensual**.

Se incluyen todas las actividades relativas al “**MANTENIMIENTO DE LICENCIAS**” definidos en la **CLAUSULA 3 “ALCANCE DEL SERVICIO** del presente Pliego de Prescripciones *Técnicas*:

- **SOPORTE TÉCNICO.**
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO.**
- **ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES.**
- **SOPORTE EXTENDIDO NOMINA NO TRAMADA PARA METAMIND GESTION HOSPITALARIA**

Se incluyen todas las actividades que realice el contratista a través de la figura del Responsable del Servicio definidas en la **CLAUSULA 4 “SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO”** del presente Pliego de Prescripciones *Técnicas*.

El importe mensual estimado para la cuota fija es el siguiente desglosado de la siguiente manera, de conformidad con lo establecido en el apartado 2 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- **Cuota fija: 42.129,31 €/mes, IVA no incluido.**

Coste Total Servicios Cuota Fija	PRECIO/MES IVA no incluido
<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento Correctivo • Actualización de Versiones • Soporte Técnico de Producto 	38.795,98 €
• Soporte extendido nómina no tramada para Meta4Mind Gestión Hospitalaria	3.333,33 €
Total Cuota Fija	42.129,31 €

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.

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

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

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889060443731929279098**

El importe hora estimado para cada una de las categorías profesionales es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el apartado 2 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

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

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

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

Perfil	Reparto Horas Anuales		
	2022	2023	TOTAL
Ingeniero de desarrollo	666	666	1.332
Consultor	1484	1484	2.968
Consultor Senior	1.312	1.312	2.624

En el caso de agotarse las horas anuales de una categoría, la Agencia podrá transformar las horas del montante pendiente de la otra categoría no consumidas en las de la categoría agotada, haciendo la equivalencia en función de la tarifa, siempre que no supere el importe anual previsto.

En ningún caso, la Agencia asume obligación alguna de consumir el presupuesto previsto para estos trabajos.

Debido a la naturaleza de los encargos a los que da cobertura la cuota variable, la Agencia no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la cuota variable.

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

En el caso de no consumirse la totalidad de las horas establecidas para la cuantificación de los servicios a Coste Variable, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el contratista.

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

Anexo 3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para los servicios de Cuota Variable (Soporte Activo), que debe cumplir el contratista, y en el Pliego de Cláusulas Administrativas se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **penalizaciones**.

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

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

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

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

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

En la prestación de los servicios y en las penalizaciones se tendrá en cuenta la diferente criticidad de las incidencias.

Niveles de Servicio para los Encargos planificables

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

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

El **Informe de seguimiento operativo del Servicio** definido en la cláusula 4 de “**SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**” del presente pliego, así como en las actas de reunión se considerarán **como planificables con prioridad alta**.

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