

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

## “SERVICIOS DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SAINT RRHH Y NÓMINAS”

---

---



**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SAINT RRHH Y NÓMINAS”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**

**ÍNDICE**

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN .....</b>	<b>6</b>
3.1 Ámbito Funcional.....	6
3.2 Ámbito Geográfico.....	6
3.3 Ámbito Normativo .....	7
<b>CLÁUSULA 4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>7</b>
4.1 Modelo General para los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento .....	7
4.2 Descripción de los Servicios.....	10
4.2.1 Servicios de Atención y Soporte.....	10
4.2.2 Servicios de Mantenimiento Correctivo .....	11
4.2.3 Servicio de Soporte a la Operación y Explotación de datos .....	11
4.2.4 Servicio de Soporte Técnico a la migración de infraestructuras. ....	12
<b>CLÁUSULA 5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>12</b>
5.1 Clasificación de los Servicios .....	12
5.2 Procedimiento de trabajo para los Servicios de Cuota Variable.....	13
<b>CLÁUSULA 6. EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO .....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>14</b>
7.1 Disponibilidad de medios.....	14
7.2 Lugar de prestación de los servicios.....	14
7.3 Responsable del Servicio .....	15
<b>CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....</b>	<b>15</b>
<b>CLÁUSULA 9. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>CLÁUSULA 10. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>16</b>
<b>CLÁUSULA 11. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO 1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....</b>	<b>18</b>
1.1 NIVELES DE SERVICIO .....	18
1.1.1 Clasificación de los incidentes .....	18

1.1.2	Tiempos de resolución de incidentes .....	19
1.1.3	Tiempo de personación en las instalaciones que la Agencia indique .....	19
1.1.4	Notificación de incidentes .....	19
1.2	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	20
1.2.1	ANS sobre el Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Correctivo .....	20
1.2.2	ANS sobre Peticiones y Encargos .....	21

## **CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26–la (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, la Agencia), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen, en concreto, las siguientes:

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.
- f) El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y consorcios adscritos.
- g) El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo.
- h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.
- i) La definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución del modelo de gobernanza tecnológica que proporcione el catálogo de servicios y métricas asociadas, con seguimiento estandarizado de acuerdos de nivel de servicio, así como un cuadro de mandos del gasto en materia de tecnologías y comunicaciones.
- m) Asesoramiento y asistencia técnica en tecnologías de la información y comunicación electrónica.
- r) Las que le atribuyan expresamente las leyes de la Comunidad de Madrid y los reglamentos dictados de conformidad con las previsiones específicas de la ley, así como cualquier otra actividad, competencia o función que específicamente se le atribuya en relación con sus fines.

**La Ley 7/2005**, en su **Disposición Adicional Primera apartado 5**, **modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre**, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (actualmente Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid) desarrollará en todo caso las siguientes competencias:

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

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Agencia), en el ámbito señalado en el **apartado 4 de la Disposición Adicional Primera** anteriormente citada, la competencia para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el segundo párrafo añadido.

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, exponemos que, el Sistema de Información **SAINT RRHH y NÓMINAS** ha estado operando como la solución informática en el área de la Gestión Corporativa de Personal y Nóminas para la **Gerencia Asistencial de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y Hospital Universitario de Getafe**, todos ellos Centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, desde hace más de 20 años y hasta la incorporación de los citados Centros en la Plataforma Centralizada PleopleNet Modelo Común. Estas implantaciones han sido ejecutadas dentro del cronograma del **Proyecto MAGMA** que comenzó en marzo del 2019.

En la actualidad ha sido implantado y estabilizado el Sistema PeopleNet Modelo Común en las **Gerencia de Atención Primaria y Gerencia SUMMA 112**, y se está en Fase de estabilización en el **Hospital Universitario de Getafe**.

Ante esta situación es necesario **mantener la disponibilidad y operatividad del Sistema SAINT RRHH Y NÓMINAS**, más allá de la implantación de la nueva plataforma, por diversos motivos y horizontes temporales que exponemos a continuación:

1. Para apoyar la estabilización de la implantación del Hospital Universitario de Getafe, hacer paralelos y constituir su sistema de respaldo hasta que el producto esté estabilizado y consolidado en el Centro (junio – diciembre 2023).
2. Para garantizar los pagos de nóminas con fecha de imputación anterior a la entrada en funcionamiento de la nueva Plataforma para cada uno de los Centros mencionados. Esos pagos de fechas anteriores a la puesta en marcha del nuevo Sistema pueden ser debidos a sentencias con retroactividad de varios años anteriores a la fecha de ejecución de la sentencia (esta retroactividad suele ser de 4 años), productividad variable de años anteriores, o cualquier

pago al profesional con fecha de imputación anterior a la entrada en funcionamiento de la nueva Plataforma en el Centro.

3. Por requisitos legales ante una inspección de Trabajo, de la Tesorería General de la Seguridad Social, de la Agencia Tributaria, de la Intervención o cualquier otro organismo que realice una inspección o requiera documentos o datos de RRHH y Nóminas de periodos anteriores a la entrada efectiva de la nueva Plataforma. Los periodos legales en los que se puede requerir una inspección tienen una retroactividad máxima de 5 años.
4. Para la obtención de Datos e Informes de periodos anteriores.

Los Sistemas de Información de RRHH y Nóminas, al igual que ocurre con otros sistemas de gestión, están sujetos a necesidades de adaptación para cumplir con los requerimientos establecidos por la normativa vigente. Por este motivo es habitual contemplar, en el marco de los contratos de mantenimiento de este tipo de aplicaciones informáticas, las tareas de modificación del software y su correspondiente implantación con el fin de adecuarlo a los cambios normativos. En aquellos casos en que un tercero ostenta los derechos de explotación, reproducción y transformación, como es el caso de M3 SAINT RRHH y Nóminas, es compromiso del fabricante realizar las adaptaciones en el marco de los contratos de mantenimiento.

No obstante SAINT RRHH y Nóminas, versión instalada actualmente en Gerencia Asistencial de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y Hospital Universitario de Getafe, es una versión del producto en proceso de discontinuidad ya que está desarrollada con una tecnología obsoleta, Power Builder, que hace imposible técnicamente elaborar código de programación en dicha tecnología. Como alternativa el fabricante ofrece servicios adicionales que puedan solventar la necesidad funcional requerida sin necesidad de desarrollo de código nuevo en Power Builder.

Asimismo, hay que destacar que está pendiente la migración de las Bases de Datos Informix, en las que se basa el Sistema Saint, por requisitos de la Agencia y puede ser necesario el apoyo técnico del fabricante en este proyecto.

Dentro del proyecto MAGMA que comenzó en 2019 con el objetivo, entre otros, de centralizar en PeopleNet Modelo Común los Sistemas de Información de RRHH de todos los Centros del Servicio Madrileño de Salud, se han migrado a la Nueva Plataforma la Gerencia SUMMA 112 en enero de 2021 y la Gerencia de Asistencial de Atención Primaria en enero de 2022. El Hospital Universitario de Getafe está en proceso de estabilización.

Sin embargo, por los motivos y horizontes temporales expuestos al principio de esta apartado, es necesario **mantener la disponibilidad y operatividad del Sistema SAINT RRHH Y NÓMINAS**, más allá de la implantación de la nueva plataforma.

En consecuencia y debido a la coyuntura planteada y al objeto de seguir garantizando la operatividad y disponibilidad de los Sistemas de Información SAINT RRHH y NÓMINAS, se plantea la contratación de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento del Software SAINT RRHH y NÓMINAS.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO**

Este contrato tiene por objeto la prestación de los **Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento correctivo, Soporte Técnico a la migración de entornos y Soporte a la Operación y Explotación de datos de los Productos Software denominados: SAINT RRHH y**



**NÓMINAS**, así como determinadas aplicaciones satélite, que dan servicio a los Centros de Gerencia de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y Hospital Universitario de Getafe, todos ellos Centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, y que comprenden las siguientes líneas principales:

- Servicios de Atención y Soporte.
- Mantenimiento correctivo.
- Servicios de Soporte a la Operación y Explotación de datos
- Servicios de Soporte Técnico a la migración de infraestructuras

### CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

#### 3.1 Ámbito Funcional

Los **productos Software** que constituyen el ámbito funcional del contrato (denominados también Sistema de Información a lo largo de este Pliego de Prescripciones Técnicas) se detallan en la siguiente tabla:

PRODUCTO	DESCRIPCION
SAINT 6 RRHH	Gestión de Recursos Humanos.
SAINT 6 NÓMINAS	Gestión de Nóminas y Seguros Sociales.
SAINT 6 Gestión de Usuarios	Administración de Usuarios.
JANO	Gestión de Ausencias y Suplencias de Atención Primaria

*Tabla 1: Productos Software objeto de este contrato*

Se contemplará igualmente, el software relacionado actualmente instalado resultado de las evoluciones anteriores o que se instale posteriormente dentro del ámbito del mantenimiento.

#### 3.2 Ámbito Geográfico

El **ámbito** geográfico donde están instalados los productos software objeto de este contrato, y por tanto el ámbito geográfico del mismo, comprende las dependencias de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y el Hospital Universitario de Getafe. La siguiente tabla resume los productos instalados en las distintas dependencias:

MÓDULOS SOFTWARE	ÁMBITO GEOGRÁFICO		
	Gerencia Asistencial de Atención Primaria	Gerencia SUMMA 112	Hospital Universitario de Getafe
Saint 6 RRHH	X	X	X
Saint 6 Nóminas	X	X	X
Saint 6 Gestión de Usuarios	X	X	X
JANO	X		

*Tabla 2: Productos Software por ámbito geográfico.*

Las condiciones en las que el adjudicatario deberá cumplir, respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad), y al desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio, se describen en el presente pliego.

### **3.3 Ámbito Normativo**

Esta Agencia establece las distintas tecnologías utilizadas para el mantenimiento y desarrollo de Sistemas de Información, publicando y actualizando sus normativas y buenas prácticas para cada una de las tecnologías vigentes.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa vigente aplicable a los productos y servicios objeto del presente pliego y en concreto:

1. Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (FARO Soporte) 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.
2. Normativa de Seguridad, recogida en la ***Cláusula 1 apartado 27 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares***.

Esta 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.

## **CLÁUSULA 4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios objeto del contrato se enmarcan dentro del Modelo General que tiene esta Agencia para la prestación de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información.

### **4.1 Modelo General para los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento**

Con carácter general, y de acuerdo a los estándares vigentes en esta Agencia, los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información, se estructuran en 4 niveles de gestión:

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

**Nivel 2:** Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Especializado.

**Nivel 3:** Servicio de Provisión de Nuevas versiones y Mantenimiento

**Nivel 4:** Servicio de Administración del Software y Bases de Datos

La Figura 1 representa la arquitectura en capas de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información de esta Agencia.





*Figura 1. Arquitectura de Servicios de Mantenimiento de Sistemas de Información de la Agencia*

#### **Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios General:**

Proporcionará de forma centralizada y en un único punto de entrada la ayuda necesaria a los usuarios de los Sistemas de Información objeto del contrato. Los incidentes se gestionarán de manera centralizada y, en caso necesario, se conectarán remotamente al equipo del usuario. 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 términos generales, son las siguientes:

- Recepción de las llamadas de los usuarios de aplicación de las aplicaciones objeto del presente pliego.
- Registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas (en adelante, IPC o incidente) de los usuarios en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones, asignación de la prioridad y tipificación inicial.
- Resolución de IPC's que sean simples, repetitivas y estén documentadas.
- En caso de no ser un incidente resoluble en este nivel, se realizará su escalado a niveles de soporte más especializados, Nivel 2 o Nivel 3.

La responsabilidad del Adjudicatario será sobre todas las incidencias, peticiones y consultas que sean escaladas desde el Nivel 1 de Soporte, o que les lleguen directamente por otros canales, de conformidad con lo que se establece a continuación.

#### **Nivel 2: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Especializado:**

Proporciona el diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas (IPC's) 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 esta Agencia, entre otras, son las siguientes:

- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas: análisis y resolución de las IPC's escaladas.
- Soporte Centralizado Especializado: analizando toda la información disponible (supervisión de servicios críticos, incidentes simultáneos e histórico de incidentes, gestión de problemas, gestión de conocimiento, análisis de circunstancias que puedan afectar a los servicios, cortes recientes, cambios, eventos, etc.), y en base a la experiencia y conocimiento de los entornos técnicos para el rápido diagnóstico y determinación de la mejor solución a aportar en cada caso.
- Soporte Funcional Presencial/Remoto: Permanente o itinerante.
- Soporte Implantación de nuevas versiones: Planificación y realización de las tareas de puesta en servicio de nuevas versiones, procesos que requieran un uso intensivo de sistemas de información, o cualquier nueva operativa que requiera una adaptación por parte de los usuarios de esos sistemas de información o del personal que les presta soporte.
- Documentación de las IPCS repetitivas o frecuentes con objeto de lograr su resolución por los niveles de soporte anteriores.
- En caso de no ser un incidente de este nivel, se realizará su escalado a niveles de soporte más especializados, Nivel 3.

### **Nivel 3: Servicio de Provisión de Nuevas Versiones y Mantenimiento Software:**

En este nivel se provisionan las nuevas versiones y se proporciona el diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas (IPC's) relativas al uso de aplicativos en un grado de complejidad o dedicación superior al de primer y segundo nivel. Las tareas a realizar, conforme a los procedimientos y herramientas establecidos por esta Agencia, entre otras, son las siguientes:

- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas: Análisis y resolución de las IPC's escaladas.
- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas de integración con otros sistemas de la Comunidad de Madrid.
- Gestión de Problemas: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio. Determinar posibles soluciones a las mismas. Realización de acciones de mejora continua: Proponer las mejoras necesarias para restablecer la calidad del servicio, medir y analizar la implementación de las mejoras.
- Documentación de las IPCS repetitivas o frecuentes con objeto de lograr su resolución por los niveles de soporte anteriores.

### **Nivel 4: Servicio de Administración de versiones y Soporte Técnico a Instalaciones y Bases de Datos:**

Consistirá en la ejecución por parte del adjudicatario de las siguientes tareas:

- Administración del software de negocio
- Soporte a la Administración de BBDD
- Solución de problemas técnicos y de rendimiento
- Gestión de la comunicación de nuevas versiones.

- Creación y mantenimiento de perfiles de acceso al sistema.
- Validación y aceptación de entregas.
- Soporte para la instalación del software cliente y configuración de PC asociados al software producto objeto de este contrato.

El alcance de este contrato son los niveles 2, 3 y 4 (en relación al mantenimiento del software) de atención y soporte, según se especifica a lo largo de este Pliego de Cláusulas Técnicas.

El soporte y atención de nivel 1 será responsabilidad de esta Agencia.

Todos los IPC's estarán siempre bajo el control y supervisión de esta Agencia.

## 4.2 Descripción de los Servicios

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

- Servicios de Atención y Soporte
- Mantenimiento correctivo
- Servicios de Soporte a la Operación y Explotación de datos
- Servicios de Soporte Técnico a la migración de infraestructuras

Todos estos trabajos estarán bajo la responsabilidad del adjudicatario del contrato y deben ser realizados ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por esta Agencia, descritos en la **Cláusula 5 del presente pliego**.

En cualquiera de los casos, el adjudicatario deberá ejecutar todos estos servicios durante la ejecución del contrato teniendo en cuenta los estándares de trabajo de esta Agencia y los niveles de servicio que se exponen en este pliego.

El adjudicatario deberá garantizar la comunicación continua con esta Agencia sobre todo lo que acontezca durante la ejecución de cada uno de los encargos.

Si existiese algún incumplimiento, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en esta cláusula se aplicarán las penalidades recogidas en la **Cláusula 1 apartado 18 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**.

A continuación, se indican los servicios objeto del pliego, en los que aplican todos los ámbitos (funcional, técnico y normativo) indicados en la **Cláusula 3 del presente pliego**.

### 4.2.1 Servicios de Atención y Soporte

El objetivo es proporcionar un servicio integral de Atención y Soporte para todas las instalaciones de los productos software objeto del presente contrato tanto para el usuario final como para esta Agencia. La prestación del servicio consistirá en diagnosticar y, o bien dar una solución o bien dirigir al Nivel 3 de gestión, cada una de las incidencias, peticiones y consultas (IPC's) especializadas relativas al Sistema de Información objeto del contrato que llegan a través del Nivel 1 y se efectuará conforme a los procedimientos internos, metodologías y cumplimiento de estándares de calidad de la Agencia. Las actividades a realizar son las descritas en esta misma cláusula correspondientes al Nivel 2 de Gestión del Modelo para la prestación de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de esta Agencia.

Este servicio lo prestará el Adjudicatario utilizando distintas vías: teléfono, Teams u otros canales y asistencia presencial cuando sea necesario.

En el caso de la Gerencia de Atención Primaria, debido a su dimensión, deberá contemplarse el soporte presencial, siempre que el usuario lo demande.

#### **4.2.2 Servicios de Mantenimiento Correctivo**

El objetivo de este servicio es la realización del mantenimiento correctivo para todas las instalaciones de los productos software objeto del presente contrato, así como tareas de explotación del mismo mediante listados e Informes. Estos servicios comprenden:

- Todas las actividades necesarias para realizar el mantenimiento correctivo del Sistema de Información objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se trata de aquellas actividades a realizar en el Sistema de Información ante un funcionamiento erróneo (ya sea de procesamiento, rendimiento, programación, seguridad, estabilidad, etc...), 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, etc...) 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. En el caso de ser una incidencia debido a la plataforma tecnológica, ésta deberá ser escalada al grupo de Soporte correspondiente.

#### **4.2.3 Servicio de Soporte a la Operación y Explotación de datos**

Estos servicios se entenderán de consultoría y están destinados a facilitar las labores de los usuarios en ciertas operaciones con el Sistema SAINT y también en la explotación de los datos incluidos en sus BBDD.

Algunos ejemplos de estos servicios son:

- Servicio de consultas SQL de modificación y/o actualización en la base de datos.
- Servicio de descarga de datos
- Servicio de informes externos a la aplicación desarrollada
- Servicios de migración a siguientes versiones de Saint RRHH sobre otra tecnología donde disponemos de recursos de análisis y programación.
- Consultoría a pagos retroactivos sobre dato histórico hasta el 31 de diciembre de 2021 con Saint.
- Consultoría sobre datos, descargas y proceso de datos en Saint bajo Informix.

Debido a que SAINT está desarrollado en una tecnología obsoleta, Power Builder, y por tanto no es posible para el fabricante realizar actualizaciones de código, se dispondrá de los siguientes servicios alternativos:

- Los cambios de criterio en el cálculo de cotizaciones se realizarán con trabajos de consultoría de manera manual.
- Modificaciones legales que afecten a los ficheros de E/S se intentará, si es posible técnicamente, suplirlos con trabajos de consultoría de manera manual.
- Consultoría de facilitación de herramientas informáticas para acciones de modificación de datos masivos.

Las actividades de este grupo de servicios estarán originadas por una petición del usuario y se realizará, mediante encargos.

#### **4.2.4 Servicio de Soporte Técnico a la migración de infraestructuras.**

En el marco de modernización de las infraestructuras y eliminación de versiones obsoletas de BBDD Informix, actualmente operando para SAINT, que está llevando a cabo la Agencia, pueden ser requeridos los servicios de soporte técnico del fabricante en aspectos derivados de actualización de puestos, así como de BBDD.

Estos servicios serán requeridos con el propósito de garantizar que estos proyectos de migración de BBDD se llevan a cabo con las máximas garantías y mínimo impacto en el usuario final cuyo puesto se ve afectado por el cambio de conexiones.

Los servicios de soporte técnico incluirán servicios de consultoría para problemas detectados en BBDD Informix, así como para el despliegue masivo del cambio de conexiones en los puestos de los usuarios, dada la arquitectura cliente servidor de la aplicación SAINT.

Estas actividades serán requeridas en el marco de un proyecto y por tanto serán planificadas.

### **CLÁUSULA 5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **5.1 Clasificación de los Servicios**

Los servicios objeto del contrato se clasifican en dos grandes bloques, según correspondan a la operativa del servicio continuo o se trate de trabajos que surgen mediante petición y se ejecutan mediante encargos. Los primeros se facturarán como servicios de cuota fija y los segundos mediante servicios de cuota variable.

La asignación de los servicios incluidos en la **Cláusula 4 del presente pliego** para cada una de las dos categorías será de la siguiente forma:

#### **SERVICIOS DE CUOTA FIJA:**

- Servicios de Atención y Soporte, **Apartado 4.2.1.** del presente documento.
- Servicio de Mantenimiento Correctivo. **Apartado 4.2.2.** del presente documento.

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 mensual**.

Los servicios de cuota fija estarán sujetos a acuerdos de nivel de servicio que aseguren el cumplimiento de unos plazos de respuesta y resolución en función de la criticidad de las incidencias tal y como se detallan en el **ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO** del presente pliego. Los servicios de cuota variable implican la existencia de una planificación global de trabajos que debe ser mantenida y actualizada por ambas partes con el objetivo de alinear las necesidades de la Comunidad de Madrid y la capacidad del adjudicatario para la realización de los trabajos.

#### **SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE:**

- Servicios de Soporte a la Operación y Explotación de datos, **Apartado 4.2.3.** del presente documento.
- Servicio de Soporte Técnico a la migración de infraestructuras, **Apartado 4.2.4.** del presente documento.



Se trata de servicios definidos para abordar necesidades bajo demanda, debido a la naturaleza de estos servicios, esta Agencia no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la cuota variable.

Los servicios asociados en este apartado, se computarán de la siguiente forma:

- El Precio/hora servicios a aplicar será de **38,50 €/ precio hora**. A dicho precio/hora se le aplicará la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.
- El importe de la cuota variable será el resultado de aplicar la tarifa por el número de horas computadas efectivamente.
- No computarán en ninguno de los casos las horas dedicadas a la preparación o posterior evaluación de los trabajos por considerarse incluidas dentro de la Cuota Fija.

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

	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	TOTAL
HORAS	600	750	450	1.800

*Tabla 3: Horas anuales disponibles en cuota variable.*

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

## **5.2 Procedimiento de trabajo para los Servicios de Cuota Variable**

Los trabajos englobados en los Servicios de Cuota Variable se articulan mediante Peticiones que se recogen en la herramienta FARO y darán lugar a encargos, que se planifican, ejecutan y son validados por los usuarios.

Con periodicidad mensual la Agenda se realizará seguimiento de estos encargos.

Estos encargos se facturarán a su finalización.

## **CLÁUSULA 6. EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contratan, dentro del marco fijado por esta Agencia, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de Dirección de los Recursos Humanos que constituyan el equipo prestador del servicio, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador del servicio a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio señalados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El adjudicatario para configurar su oferta técnica en relación con la organización y descripción del equipo de trabajo, deberá garantizar y justificar la capacidad de disponer de un número de personas suficiente para realizar todos los trabajos objeto del contrato en los plazos indicados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.



## **CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

### **7.1 Disponibilidad de medios**

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

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

### **7.2 Lugar de prestación de los servicios**

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará en las instalaciones de la empresa contratista, con las siguientes excepciones:

- Los trabajos que requieran presencia física en las instalaciones del Cliente, bien porque éste así lo requiera o porque esta Agencia así lo estime.
- Los trabajos correspondientes a las pruebas, para asegurar el correcto funcionamiento de las aplicaciones, en cualquiera de las fases descritas, que con carácter excepcional se efectuarán en las dependencias de esta Agencia, o en la ubicación que esta Agencia determine.
- Los trabajos correspondientes a la monitorización de las aplicaciones consecuencia de un funcionamiento inesperado, que con carácter excepcional se efectuarán en las dependencias de esta Agencia, o en la ubicación que esta Agencia determine.
- Las reuniones que tengan lugar durante la ejecución del contrato y así lo requieran, sin número limitado a priori, entre el equipo de trabajo del contratista y los responsables de las diversas unidades organizativas de esta Agencia, o con otras personas designadas por esta Agencia, que con carácter general se efectuarán en las dependencias de esta Agencia, o en la ubicación que esta Agencia determine.

En el caso de que se presten servicios en las instalaciones de esta 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, utilizará 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, esta 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 coste de cualquier desplazamiento y estancia que pudiese ser necesario dentro 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.

Si durante el periodo de ejecución de los servicios fuese precisa la prestación de los mismos de forma remota (ya fuera en el domicilio de los trabajadores o en dependencias del adjudicatario, este se responsabilizará de la dotación de los medios necesarios para la prestación de los mismos: las herramientas de colaboración y los medios técnicos para el acceso a los SS. II. de soporte y los SS. II. objeto del contrato (comunicaciones seguras, herramientas de desarrollo, ...).

### **7.3 Responsable del Servicio**

El contratista designará al Jefe de Proyecto como Responsable del Servicio ante esta Agencia, que formará parte del equipo de trabajo propuesto.

Este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas, y coordinar su ejecución.
- **Diariamente, impartir con exclusividad** al personal asignado por el contratista para la ejecución del contrato **instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar**, 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 de la ejecución de cada uno de los encargos.
- **Supervisar y controlar** el trabajo y la calidad de las actividades realizadas y de los entregables obtenidos por el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, e informar a esta Agencia de las posibles incidencias o desviaciones en los plazos.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo** encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Hacer entrega a esta Agencia de los productos desarrollados por su equipo.
- **Y, en general**, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

### **CLÁUSULA 8. 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 mensual y normalizado.

### **CLÁUSULA 9. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA 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, esta Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

Además, el adjudicatario deberá de realizar lo siguiente:

- Establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos y que la misma esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de esta Agencia.

- Establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias y peticiones sobre las herramientas o directrices que decida esta Agencia. Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de esta 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.
- Garantizar que la inclusión de nuevas funcionalidades o la corrección de defectos **no generen un impacto negativo en el rendimiento de las aplicaciones.**
- 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 dichos proveedores para garantizar la buena coordinación entre todos los administradores.

#### **CLÁUSULA 10. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS**

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

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Comunidad de Madrid sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de esta Agencia. Se entregará dicha documentación en el medio electrónico que se acuerde para facilitar su almacenamiento.

Además, el adjudicatario deberá suministrar a esta 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.

Esta 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 11. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

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

**Dirección de Sistemas de Información Corporativos**

Contacto: **Área de SSII Corporativos de RRHH Sermas.**

*Email:* [MD\\_GA\\_RRHH\\_SAN@madrid.org](mailto:MD_GA_RRHH_SAN@madrid.org)

### **La Directora de Sistemas de Información Corporativos**

Firmado digitalmente por: RUANO PETISCO BEATRIZ  
Fecha: 2023 08 25 12:47

**Fdo.: Beatriz Ruano Petisco**

## ANEXO 1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

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.

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.

### 1.1 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.

#### 1.1.1 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	<p>Se cumplen las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 <b>pérdida total del servicio</b>.</li> <li>(y)</li> <li>El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad): <ul style="list-style-type: none"> <li>Ventanilla / Acceso ciudadano, o</li> <li>Impacto económico, o</li> <li>Impacto político / social</li> </ul> </li> <li>Las quejas serán consideradas como críticas</li> </ul>
NORMAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resto de situaciones</li> </ul>

Tabla 4 – 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, ...*
- 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, ...*



### 1.1.2 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	CRÍTICA	≤ 4 horas naturales
Quejas	NORMAL	≤ 4 días laborables
Peticiones/Encargos Generales		Fecha Aceptada Estimada de Solución

Tabla 5 – Los tiempos máximos de resolución de incidentes

### 1.1.3 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.

### 1.1.4 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.

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

### 1.2.1 **ANS sobre el Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Correctivo**

Los ANS definidos para este servicio son los siguientes:

#### 1.2.1.1 Resolución en Plazo de Incidencias Críticas

Con este indicador se quiere medir los incidentes críticos a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este **Pliego de Prescripciones Técnicas** (tiempo máximo de resolución de incidentes).

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	IRS01
DESCRIPCIÓN	Resolución en el plazo establecido de Incidencias y Consultas de nivel <b>crítico</b> de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento Correctivo.
UNIVERSO DE MEDIDA	Incidencias y Consultas de nivel crítico del Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento Correctivo, cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																						
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<p>Resolución en tiempo no superior a <b>4 horas</b>. Se considera <b>tiempo natural</b>, que comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.</p> <p>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 <u>Plazo de Revisión Normalizado (PRN_B01)</u> específico para este indicador, tal y como se indica a continuación:</p> <p>PRN_B01= Mínimo (1 hora, Tiempo de revisión de la entrega empleado por la Agencia).</p>																						
CRITERIO DE MEDICIÓN	<p><b>Discreto</b> si el número de servicios <b>asignados</b> en el periodo de medición es menor o igual que 80, de los referenciados en el universo de medida.</p> <p><b>Porcentual</b> si el número de servicios <b>asignados</b> en el periodo de medición es mayor que 80, de los referenciados en el universo de medida.</p>																						
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><th>IRS01</th><th>0,00</th><th>0,50</th><th>0,75</th><th>1,00</th></tr><tr><td><b>Discreto</b> Nº no resuelto</td><td rowspan="2">5%</td><td>&lt;= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>&gt;= 4</td></tr><tr><td><b>Porcentual</b> % resuelto (v)</td><td>100 &gt;= v &gt; 99</td><td>99 &gt;= v &gt; 97</td><td>97 &gt;= v &gt; 95</td><td>v &lt;= 95</td></tr></table> <p>v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				IRS01	0,00	0,50	0,75	1,00	<b>Discreto</b> Nº no resuelto	5%	<= 1	2	3	>= 4	<b>Porcentual</b> % resuelto (v)	100 >= v > 99	99 >= v > 97	97 >= v > 95	v <= 95
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																					
IRS01		0,00	0,50	0,75	1,00																		
<b>Discreto</b> Nº no resuelto	5%	<= 1	2	3	>= 4																		
<b>Porcentual</b> % resuelto (v)		100 >= v > 99	99 >= v > 97	97 >= v > 95	v <= 95																		

### 1.2.1.2 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 Prescripciones Técnicas**.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	1	1,5	2
<b>IRQ01</b>	<b>IRQ01= IS = Número de quejas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de respuesta)</b>	5	IS = 0	3 > IS >= 1	10 > IS >= 3	IS >=10

Estarán sujetas a las mismas condiciones que las incidencias, de prioridad Crítica.

### 1.2.2 ANS sobre Peticiones y Encargos

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los **Encargos** se miden por la puntualidad de las entregas realizadas. El cumplimiento de los ANS se calculará para la entrega de un Encargo.

**FIN DEL ANEXO 1**