

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

## ***“MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL PRODUCTO GPT PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”***

---

---



**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL PRODUCTO GPT PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**

## **INDICE**

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4.- GESTIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 5.- CONTROL DEL SERVICIO Y MODELO DE RELACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 6.- CONFIGURACIÓN Y ÁMBITO DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 7.- ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 8.- MECANISMOS DE INTERLOCUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA .....</b>	<b>11</b>
<b>CLÁUSULA 9.- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 10.- INFRAESTRUCTURAS .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 11.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>14</b>

## 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- (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.

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, exponemos que, en la actualidad, **el producto software IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY** es la

solución informática en el Área de la Planificación y Gestión de Turnos (en el ámbito de la gestión de personal), dando servicio mediante las siguientes instalaciones:

### **Plataforma IBM GPT Centralizada.**

De manera centralizada en una única instalación de IBM GPT en el CPD Central de Madrid de Digital a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad:

CENTROS	VERSIÓN IBM GPT	GESTOR BBDD
Hospital Universitario del Tajo	2.X  ORACLE 19C	
Hospital Universitario Infanta Sofía		
Hospital Universitario Infanta Leonor		
Hospital Universitario Infanta Cristina		
Hospital Universitario del Henares		
Hospital Universitario del Sureste		
Hospital Universitario Puerta de Hierro-Majadahonda		
Unidad Central de Radiodiagnóstico		
Hospital Universitario Santa Cristina		
Hospital Universitario de Fuenlabrada		
Hospital Virgen de la Torre		
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús		
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela		
Hospital Universitario de Móstoles		
Hospital de la Fuenfría		
Hospital Universitario Príncipe de Asturias		
Hospital Universitario Severo Ochoa		
Hospital Universitario Ramón y Cajal		
Hospital Dr. R. Lafora		
Hospital de Guadarrama		
Hospital Universitario de Getafe		

**Centros Plataforma IBM GPT Centralizada**

### **Instalaciones IBM GPT Locales.**

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

CENTROS	VERSIÓN IBM GPT	GESTOR BBDD	UBICACIÓN FÍSICA
Hospital Universitario La Paz	2.X	INFORMIX	CPD Local
Hospital Universitario Ramón y Cajal(*)	2.X	SQL SERVER	CPD Local
Hospital Universitario Príncipe de Asturias (*)	2.X	INFORMIX	CPD Central
Hospital Universitario de Getafe(*)	2.X	INFORMIX	CPD Local

(\*) Modo solo lectura para consulta de datos

Con el objetivo de dar respuesta a la constante evolución del producto GPT anteriormente citado, y garantizar el soporte y la continua disponibilidad del mismo, resulta necesario contar con un servicio de atención, soporte técnico y mantenimiento de dicho producto.

## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

Prestación de los servicios de atención, soporte técnico y mantenimiento del producto IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y que comprenden las siguientes líneas principales:

- Soporte técnico.
- Mantenimiento correctivo.
- Mantenimiento adaptativo, perfectivo y preventivo.
- Actualización de versiones
- Servicios de cuota variable: Desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales

## 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: Atención, 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.

Las tareas a realizar por el Nivel 2 en el marco del presente contrato, relacionadas con el soporte serán las siguientes:

- 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 del producto GPT que sólo el Fabricante del Software (Nivel 3) puede resolver.

### **Nivel 3: Atención, soporte y mantenimiento del fabricante del software (GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY)**

**La responsabilidad de este servicio afecta a todas las instalaciones de GPT actuales y las que en el futuro se realicen dentro del marco de la licencia corporativa del producto GPT, adquirida por la Agencia para toda la Comunidad de Madrid (excepto Educación), durante el periodo de vigencia del contrato, sin que suponga por ello un coste adicional al adjudicatario.**

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

#### **3.1. Servicios de cuota fija**

##### **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, incluyendo además del producto estándar GPT, el módulo EMC (explotación masiva de contadores) y los Servicios Web de integración realizados para la Comunidad de Madrid.

Asimismo, incluye el soporte del software de optimización de decisiones para construir y resolver modelos de optimización complejos (IBM CPLEX). En el caso concreto de GPT, se utiliza para encontrar soluciones óptimas en el reparto del trabajo de los empleados para cubrir la demanda de turnos de cada unidad de planificación en base a reglas definidas acorde con el modelo de gestión de los trabajadores, los convenios y otras consideraciones propias de la organización o la propia situación del empleado.

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



- Análisis de incidencias reportadas por el/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 incidencias de tipo 'Error' o 'Consulta'.
- En el caso de que la incidencia se tipifique como 'Petición', su tratamiento y ejecución se describe en el punto 3.2 del presente pliego (SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE).
- Seguimiento mensual con la Agencia de las incidencias reportadas

Para este servicio de nivel 3 se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la Cláusula 8 del presente pliego.

### 3.1.2. Mantenimiento correctivo

Agrupar las acciones a realizar en el diagnóstico, subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un **funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto**, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

### 3.1.3. Mantenimiento adaptativo, perfectivo y preventivo

Se contemplan las siguientes líneas de servicio:

- **Mantenimiento Adaptativo.** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- **Mantenimiento Perfectivo.** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- **Mantenimiento Preventivo.** Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.

### 3.1.4. Actualización de versiones

Formará parte del objeto del contrato, proporcionar nuevas versiones del producto **GPT** como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades (Mantenimiento Evolutivo), inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos (Mantenimiento Adaptativo y Perfectivo), así como para la solución a errores existentes en versiones anteriores (Mantenimiento Correctivo). Por tanto, el adjudicatario deberá:

- Comunicar al menos, una vez al año a la Agencia un "roadmap" del producto **GPT** que permita planificar previamente la implantación de las actualizaciones previstas por el fabricante.
- Entregar las actualizaciones realizadas con posterioridad a la fecha de inicio de la ejecución del contrato.

- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos **GPT** objeto de mantenimiento.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.

### **3.2. Servicios de cuota variable: desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales**

**Desarrollo de Nuevas Funcionalidades:** Concebido como la extensión, ampliación y/o mejora realizada sobre el sistema de información para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid. Normalmente esto significará la mejora o desarrollo de nuevas funcionalidades. Su implementación técnica conllevará la modificación del código propietario.

**Servicios Adicionales:** Hay una serie de actividades que, dada su naturaleza, requieren para su ejecución de perfiles específicos que solamente el fabricante del producto puede ofrecer. Se detallan a continuación una lista de actividades, a modo de ejemplo:

- Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto **GPT**.
- Realización de tutorías que se demanden relacionadas con el uso del Sistema de Información. La duración y agenda de las mismas será determinada por la Agencia, siendo impartido por personal del adjudicatario.
- Realizar de forma planificada, determinadas acciones preventivas adelantándose a procesos críticos.
- Auditoria y monitorización de procesos funcionales.

**El desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales se configurará 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.**

**Para la realización de estos servicios incluidos en la cuota variable se ha estimado un máximo de 2.856 horas/anuales, que se llevarán a cabo en función de las necesidades de la Agencia y por el procedimiento más arriba establecido, de tal manera que, en el caso de **no consumirse la totalidad de las horas establecidas para la realización de los servicios de Cuota Variable**, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el contratista.**

#### **CLÁUSULA 4.- GESTIÓN DEL SERVICIO**

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

El contratista designará a un **Responsable del Servicio**, que será el responsable del mismo ante la Agencia. Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Administrativas*.



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.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este Responsable será el interlocutor único entre el contratista e la Agencia, coordinando todo el proyecto.

Será responsabilidad del adjudicatario la realización de las siguientes actividades:

- **Coordinación del apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Gestionar la planificación** de las peticiones que realicen las diferentes Áreas o Direcciones de la Agencia.
- **Supervisión y control del trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- **Realización de los informes periódicos** de la Gestión de Soporte y Mantenimiento:
  - **Informe de seguimiento operativo** 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.
  - **Informe ejecutivo de seguimiento** de la prestación del Servicio, actuales e históricos acumulados hasta la fecha.
  - Cualquier informe solicitado por la Agencia, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar la **Atención, Soporte Técnico y Mantenimiento Software**.
- **Asistencia y participación** en los **Comités** que periódicamente se convoquen la Agencia.
- **Elaboración de las actas de reunión**: será responsabilidad del Adjudicatario la elaboración de las actas de los comités y de todas las reuniones de trabajo mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones y/o comités. En un plazo no superior a tres días laborables, el acta será remitida para su aprobación a la Agencia.

#### **CLÁUSULA 5.- CONTROL DEL SERVICIO Y MODELO DE RELACIÓN**

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.

#### **MODELO DE RELACIÓN**

Para la gestión del contrato y su seguimiento se establecen dos Comités, que se definirán con detalle a continuación. Estos Comités son los elementos definidos para el control y la toma de decisiones.

- **Comité de Control del Servicio**

Para la gestión y control del Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento entre la Agencia y el adjudicatario, se creará un **Comité de Control del Servicio**.

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

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

- Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
- Aprobación de los evolutivos 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.
- En general, tratar cualquier incidencia o problema de especial significación, surgida durante la ejecución del Servicio de Soporte y Mantenimiento, así como el análisis de Peticiones y/o Incidencias que se consideren significativas.

Se reunirá semestralmente o con la frecuencia que se considere necesaria o dentro de los cinco días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

- **Comité de Control de Cambios**

Es el foro de decisión donde se estudiarán y evaluarán los cambios funcionales normalmente asociados a Servicios de Mantenimiento Evolutivo que afecten a la Plataforma. En dicho Comité se identifican necesidades del área de negocio y se definen requerimientos.

El Comité estará formado al menos por los siguientes integrantes:

- Personal del Servicio de la Agencia.
- Responsable/s del Servicio del adjudicatario.
- Responsable/s del Área de Negocio (Servicios Centrales, responsables de los Centros...).

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.

<b>CLÁUSULA 6.- CONFIGURACIÓN Y ÁMBITO DEL SERVICIO</b>
---

El servicio de **Atención, Soporte Técnico y Mantenimiento Software** que el adjudicatario debe garantizar, se configurará de la siguiente manera:

**1) SERVICIOS DE CUOTA FIJA**

Todos los servicios asociados en este apartado, se computarán como una **Cuota Fija mensual**.

Se incluyen todas las actividades relativas a los siguientes servicios definidos en la **Cláusula 3** del presente pliego:

- Nivel 3:
  - Soporte Técnico de Producto
  - Mantenimiento Correctivo del Producto
  - Mantenimiento Adaptativo, Perfectivo, Preventivo del Producto
  - Actualización de versiones
  - Asesoría de producto en instalaciones locales descentralizadas

## 2) **SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE:**

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.

Dichos encargos implicarán el volumen de horas máximas que se señalan a continuación para los siguientes Servicios de Mantenimiento definidos en la **Cláusula 3** del presente pliego:

- Desarrollo de Nuevas Funcionalidades y Servicios adicionales

NÚMERO DE HORAS MÁXIMAS ANUALES
2.856 HORAS

## **CLÁUSULA 7.- ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD**

El adjudicatario deberá establecer los 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 la Agencia.

Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de la Agencia, determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse. Las incidencias repetitivas en la aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo que elimine el problema base.

Se acordará con el adjudicatario la viabilidad de los nuevos requerimientos y los plazos para su inclusión en el “roadmap” producto.

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

Se realizará un **Proceso de aceptación de las entregas para los mantenimientos y desarrollos** donde se validará y verificará entre otros temas:

- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de calidad.

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 ésta esté localizada y disponible en los repositorios definidos por la Agencia a tal efecto.

#### **CLÁUSULA 8.- MECANISMOS DE INTERLOCUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA**

El adjudicatario del contrato deberá poner a disposición de la Agencia, dentro del horario establecido en la Cláusula 9 del presente pliego, los siguientes mecanismos de interlocución para la prestación del servicio:

- **Atención telefónica:** Soporte telefónico de tercer nivel a los usuarios finales y 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 del producto objeto del presente pliego.
- **Servicio de soporte on-line vía telemática:** Soporte de tercer nivel a los usuarios finales y a los técnicos asignados por la Agencia, de manera telemática, que permita reportar incidencias y realizar un seguimiento constante de su estado. 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 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. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **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	4 horas laborales
Nivel 2	8 horas laborales
Nivel 3	16 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 9 del presente pliego** 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 el día laboral inmediatamente siguiente.

#### **CLÁUSULA 9.- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

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 adjudicatario 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 10.- INFRAESTRUCTURAS**

En esta cláusula se especifican las condiciones que el adjudicatario deberá cumplir respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad) en el desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio.

##### **Entornos locales de desarrollo**

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios desde las instalaciones habituales de su Fábrica de Software, utilizando una Red de Área Local (LAN) integrada con mecanismos de acceso a los entornos de trabajo de la Comunidad de Madrid. La provisión de la infraestructura local necesaria (Hardware y Software) para la prestación del servicio será responsabilidad del adjudicatario.

La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de desarrollo de la Agencia **serán comunicadas al adjudicatario, que deberá adecuar su Factoría Software** para garantizar la continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Las licencias de desarrollo para el puesto cliente en las instalaciones del adjudicatario, serán proporcionadas por el adjudicatario

##### **Software de Base**

El software en puesto cliente o en puesto servidor en las instalaciones del Adjudicatario será responsabilidad del adjudicatario, de igual forma que se especifica en el apartado relativo a las Comunicaciones.

##### **Comunicaciones**

El adjudicatario deberá tener capacidad para conectar su factoría software a las instalaciones de la Comunidad de Madrid si así lo estima la Agencia por necesidades del servicio.

A excepción de la infraestructura propia que la Agencia tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la Comunidad de Madrid y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) **estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.**

## Seguridad

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar a la hora de elaborar su Oferta de servicios los siguientes aspectos:

- **Acceso a los Sistemas de Información.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que **la Agencia** facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizadas únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de la Agencia deberán hacerlo con el identificador facilitado por la Agencia, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de salvaguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de **la Agencia**.
- **Acceso a Redes.** El adjudicatario deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos de su Fábrica de Software afectados al servicio a la Agencia. El adjudicatario debe mantener ficheros de auditoria con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por la Agencia.
- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la CM y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de la Agencia. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.
- **Acceso Físico.** La Fábrica de Software deberá ser un local con acceso restringido y controlado, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a los Sistemas de Información de la Agencia. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que la Agencia pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede a dichas áreas personal convenientemente autorizado.
- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** La Agencia marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a la Agencia, se les aplicará la política de seguridad perimetral que la Agencia convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la Agencia es de confianza.
- **Contingencia.** El adjudicatario será responsable de implementar mecanismos de contingencia para el Entorno de Desarrollo y Comunicaciones para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos.

Si el adjudicatario utilizara su LAN para otras actividades distintas al contrato con la Agencia o tuviera conectada otras redes, estará obligado a asegurar que su LAN solo servirá de tránsito hacia



la red de la Agencia para aquellos puestos de trabajo ubicados en su LAN y dedicados a las actividades objeto del contrato.

<b>CLÁUSULA 11.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b>
---

Durante el periodo de presentación de ofertas, 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.**

**Dirección de Sistemas de Información Corporativos**

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

Email: [ga\\_rrhh\\_san@madrid.org](mailto:ga_rrhh_san@madrid.org)

**La Directora de Sistemas de Información Corporativos**

F rmado d g ta mente por: BEATR Z RUANO PET SCO \*\*\* 970\*\*  
Fecha: 0 4.07. 4 :1

**Fdo.: Beatriz Ruano Petisco**