

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

***“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE INFORMIX PARA
CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE
SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE INFORMIX PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 3. RELACIÓN DE PRODUCTOS	3
CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES	3
4.1 Mantenimiento Correctivo.....	3
4.2 Actualizaciones.	4
CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	5
CLÁUSULA 6. CALIDAD	6
CLÁUSULA 7. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	6
ANEXO 1. RELACIÓN DE LICENCIAS.....	7

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 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.”

La prestación de los precitados servicios conlleva la elaboración de los planes de sistemas de información y de las comunicaciones de la Comunidad de Madrid, así como la dotación, administración y mantenimiento de las infraestructuras que los soportan, lo que se realiza a través de la Subdirección General de Sistemas.

En consideración a lo anterior y para el mejor desempeño de las funciones mencionadas, en la actualidad, la Agencia dispone del software gestor de base de datos **Informix Enterprise Edition** e **Informix Workgroup Edition**, instalado en el entorno sanitario de la Comunidad de Madrid, en concreto en:

- Gerencias de Atención Primaria
- Servicios Centrales del Servicio Madrileño de la Salud
- 16 Hospitales del Servicio Madrileño de la Salud
- Hospital General Universitario Gregorio Marañón y hospitales periféricos con SISCAM
- Servicios Centrales de la Consejería
- Centros de Salud informatizados del Servicio Madrileño de la Salud

Así mismo, la Agencia dispone de licencias **Informix Enterprise Gateway** para la integración entre aplicaciones con gestor de base de datos Informix y Oracle, integración requerida para Sistemas de Información tan críticos como Nexus Económico-Financiero.

Debido a la criticidad de algunas de las aplicaciones que se ejecutan sobre los productos *Informix*

anteriormente citados y, al objeto de garantizar la operatividad y la continua disponibilidad de los mismos, resulta necesario contar con el servicio “**Informix Passport Advantage**” para mantenimiento correctivo y actualización de versiones de dichos productos.

A fin de garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad de este producto, es preciso disponer del servicio técnico y mantenimiento; así como de la actualización de versiones y la asistencia y soporte adecuados.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio “**Informix Passport Advantage**”, para el mantenimiento correctivo y actualización de versiones de las licencias de software IBM Informix, instaladas en la actualidad en el ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. RELACIÓN DE PRODUCTOS

Los productos objeto de mantenimiento son los siguientes:

PART NUMBER	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E2DD1LL	IBM Informix Enterprise Gateway Manager Server Install Annual SW Subscription & Support Renewal	2
E08SLLL	IBM Informix Enterprise Edition CPU Option Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	7.920
E08SPLL	IBM Informix WRKGRP Edition CPU Option Limited Use Socket Annual SW Subscription & Support Renewal	106

CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES

Los trabajos objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se relacionan:

4.1 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 durante el plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las especificaciones indicadas en este apartado.

Las incidencias registradas se clasificarán según los siguientes grados:

- **Nivel 1.** Severidad Alta. Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.

- **Nivel 2.** Severidad Media. Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
- **Nivel 3.** Severidad Baja. Degradación esporádica de la funcionalidad.

Atención telefónica ilimitada:

- El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia un **número de teléfono y personal de contacto** que proporcione el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software y permita realizar consultas sobre cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.
- El horario de prestación del servicio de asistencia telefónica será **de 9:00 a 18:00 h. de lunes a viernes**, excepto festivos nacionales y locales de la Comunidad de Madrid.
- Para las incidencias tipificadas de **Nivel 1** se dispondrá de un servicio de soporte **24x7**, que permita la solución de incidencias fuera de la franja horaria anteriormente citada.

Asistencia IN-SITU:

- Intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento, en los lugares en que se encuentren instalados los productos software en mantenimiento, cuando la incidencia no pueda ser solucionada telefónicamente, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados por esta Agencia. Ello implicará la sustitución, si fuera necesario, de los componentes o partes afectadas.
- Este tipo de asistencia será 24x7, **con un máximo de 12 intervenciones presenciales.**

Tiempo de respuesta:

- El adjudicatario proporcionará su **asistencia técnica** en el plazo máximo de **dos horas**, a contar desde que se reporte la incidencia por la Agencia al Centro de Atención de la empresa adjudicataria.
- Este tiempo máximo de respuesta se computará:
 - Para las incidencias de **Nivel 1**: Desde el reporte de la incidencia por la Agencia **(24 x 7)**.
 - Para las incidencias de **Nivel 2 y 3**: Dentro de la franja horaria, **de 9:00 a 18:00 h. de lunes a viernes**, excepto festivos.

4.2 Actualizaciones.

El adjudicatario se compromete a la actualización de los productos y herramientas, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, así como para la solución a problemas existentes en versiones anteriores. Por tanto, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Agencia de las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato, en el plazo máximo de **un mes** desde su liberación, momento a partir del cual la Agencia podrá disponer de estas nuevas versiones.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos Informix objeto de mantenimiento.
- Entregar a la Agencia la documentación de las actualizaciones realizadas.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

1. El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para proporcionar el soporte técnico requerido para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.

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.

2. El adjudicatario facilitará a la Agencia las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos software en mantenimiento y actualización.
3. 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.
4. 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. El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio** ante la Agencia.

Con carácter previo a la adjudicación del contrato, la empresa aportará **Curriculum Vitae** del **Responsable del Servicio**, especificando la cualificación profesional del mismo (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia), así como toda aquella documentación que la Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dicho Currículum.

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 “Dirección de los trabajos”** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, y con la periodicidad que en cada fase del mismo 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 realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **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.

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

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 utiliza esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado 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.

No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la Agencia podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 7. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde el licitador deberá dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

madriddigital.sistemas@madrid.org

Así mismo el licitador para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº CUESTIÓN	CLÁUSULA / APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
1				
2				

ANEXO 1. RELACIÓN DE LICENCIAS.

El producto objeto de mantenimiento, con el número de licencias por cada concepto es el que se detalla a continuación:

PART NUMBER	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E2DD1LL	IBM Informix Enterprise Gateway Manager Server Install Annual SW Subscription & Support Renewal	2
E08SLLL	IBM Informix Enterprise Edition CPU Option Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	7.920
E08SPLL	IBM Informix WRKGRP Edition CPU Option Limited Use Socket Annual SW Subscription & Support Renewal	106

El Director de Sistemas

Firmado digitalmente por: MOZO CUADRADO DANIEL
Fecha: 2024 10 28 16:54

Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado