

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LA PLATAFORMA
FUNDANET EN MODALIDAD SAAS PARA LAS
FUNDACIONES DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA Y
OTROS ENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID QUE
REALICEN PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y
DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRO DE
MANDO DE FUNDANET PARA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA”***

La autenticidad de este documento se puede com
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificaci



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LA PLATAFORMA FUNDANET EN MODALIDAD SaaS PARA LAS FUNDACIONES DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA Y OTROS ENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID QUE REALICEN PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRO DE MANDO DE FUNDANET PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO	6
CLÁUSULA 3. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	6
3.1 Ámbito del Suministro y de los Servicios.....	6
3.2 Alcance del Suministro y de los Servicios	7
3.3 Beneficios esperados	7
CLÁUSULA 4. SITUACIÓN ACTUAL	8
CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	8
5.1 Suministro (Cuota Fija):	8
5.2 Servicios proyecto cerrado (Cuota Fija):	10
5.2.1 Servicios de migración de datos a la Plataforma Fundanet en modalidad SaaS:	10
5.2.2 Servicio de definición de indicadores/informes para el cuadro de mando de la Dirección General de Investigación y Docencia para su implementación en Power BI:	10
5.3 Servicios (Cuota variable):	11
5.4 Fichas de los Trabajos	12
5.5 Certificación de Conformidad del Servicio	12
5.6 Acuerdos de Nivel de Servicio	13
CLÁUSULA 6. MODELO DE SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN	14
6.1 Roles principales de la Agencia en la Prestación de los Trabajos	14
6.2 Niveles en el Modelo de Supervisión de la Prestación	15
6.3 Comités de Seguimiento	15
CLÁUSULA 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	18
7.1 Procedimiento para la solicitud de Servicios de cuota variable	19
7.1.1 Formulación de la necesidad	20
7.1.2 Análisis y propuesta de solución	20
7.1.3 Revisión de propuesta y decisión de ejecución	21

7.1.4 Realización del encargo y entrega	21
7.1.5 Validación y aceptación de la entrega.....	23
CLÁUSULA 8. CALIDAD DE LOS TRABAJOS	23
CLÁUSULA 9. CONSULTAS DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	23
ANEXO 1. FICHAS DE LOS TRABAJOS	25
ANEXO 2. <u>ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</u>.....	31

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:

c) Desarrollo y ejecución de la estrategia diseñada por el órgano competente de la Comunidad de Madrid en materia de inteligencia artificial y otras tecnologías habilitadoras para la transformación digital de la Administración, así como la coordinación, ejecución y seguimiento del desarrollo de estos proyectos en la Comunidad de Madrid, incluido el análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas y soluciones tecnológicas de análisis de datos, gobierno del dato, cuadros de mando, datos masivos o «big data», inteligencia de datos, generación y gestión de conocimiento.

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.

Las Fundaciones de Investigación Biomédica disponen de la Plataforma Fundanet para la gestión de sus activos, tanto económicos como de recursos, desarrollada por la empresa SEMICROL, S.L.

Actualmente las licencias de uso de la Plataforma Fundanet las contratan las Fundaciones a la empresa **SEMICROL, S.L.** (compañía que ostenta en exclusividad todos los derechos sobre dicho sistema de información ya que ha sido diseñado y construido por ella).

Las Fundaciones que disponen de la Plataforma Fundanet son las siguientes:

- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario 12 de octubre (FIBH12O)
- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos (FIBHCSC)
- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario de Getafe
- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Gregorio Marañón (FIBHGM)

- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital La Paz (FIBHULP)
- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario de La Princesa
- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús
- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario Ramón y Cajal (FIBioHRC)
- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario Príncipe de Asturias
- Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario Puerta de Hierro - Majadahonda
- Fundación para la Investigación Biomédica e Innovación Biomédica Hospital Universitario Infanta Leonor y del Hospital Universitario del Sureste
- Fundación para la Investigación Biomédica e Innovación Biomédica Hospital Universitario Infanta Sofía y Hospital Universitario del Henares
- Fundación para la Investigación e Innovación Biomédica de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, en la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura está adscrito el Instituto Madrileño de Investigación y Desarrollo Rural, Agrario y Alimentario (IMIDRA) que es un organismo autónomo que se ocupa de Investigación y el Desarrollo agrario, alimentario, forestal y rural. El IMIDRA también dispone de la Plataforma Fundanet.

El número de usuarios actuales que utilizan la Plataforma Fundanet es de 207.

La Dirección General de Investigación y Docencia de la Consejería de Sanidad tiene entre sus competencias el fomento de la investigación y de la innovación, la difusión de información y el establecimiento de políticas de promoción en la investigación y la innovación, así como la coordinación y representación de la Consejería de Sanidad en las Fundaciones de Investigación Biomédica y en los institutos de Investigación Sanitaria.

El **Decreto 245 /2023, de 4 de octubre, del Consejo de Gobierno**, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad (BOCM 05/10/2023), atribuye, en su artículo 8º, a la Dirección General de Investigación y Docencia, con carácter general, el ejercicio de las funciones a que se refiere el artículo 47 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, del Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, y en particular, como se indica en el apartado c) del citado artículo 8º, *“El establecimiento de políticas para el fomento de la investigación e innovación, la difusión de la información, así como la coordinación de las fundaciones de Investigación Biomédica y los institutos de Investigación Sanitaria.”*

Por otra parte, el **Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno**, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid (BOCM 06/07/2023), en su artículo 6, estableció la actual denominación de esta Dirección General como *“Dirección General de Investigación y Docencia”*.

Con el objetivo de que la Dirección General de Investigación, Docencia y Documentación de la Consejería de Sanidad pudiera realizar su competencia de supervisión de la actividad de las fundaciones, en el año 2013, Madrid Digital adjudicó a **SEMICROL S.L.** el desarrollo de un Sistema de Información Consolidada (Cuadro de Mando de Indicadores) para la extracción, transformación y carga de información desde la base de datos de FUNDANET de cada Fundación a un repositorio común, a partir del cual se permite obtener y presentar diferentes indicadores de rendimiento o KPIs (RRHH, Proyectos, Ensayos Clínicos, Recursos Económicos, Producción Científica) y también la

generación de informes que se encuentra a disposición de la Dirección General de Investigación, Docencia y Documentación de la Consejería de Sanidad.

El Sistema de Información Consolidada de la plataforma **FUNDANET** para los Proyectos de Investigación Biomédica está instalado en las infraestructuras de Madrid Digital y es necesario el desarrollo de un Sistema de información Consolidada (Cuadro de Mando) para la extracción, transformación y carga de información desde las bases de datos de las aplicaciones informáticas para la gestión de la actividad investigadora de las diferentes Fundaciones para la Investigación Biomédica de los distintos hospitales (plataforma Fundanet) a partir del cual, previo tratamiento en un repositorio común, se permite obtener y presentar diferentes indicadores de rendimiento o KPIs para cada área de interés (RRHH, proyectos, ensayos clínicos, recursos económicos, producción científica...). Igualmente, mediante este procedimiento, se produce la generación de informes que se encuentran a disposición de esta Dirección General de la Consejería de Sanidad.

El 10 de enero de 2024 la Dirección General de Investigación y Docencia remitió escrito a la Agencia: *“en el que se encargaba a ésta, en el ámbito de su función, la dotación de los medios técnicos y materiales necesarios para el funcionamiento y servicio de la plataforma FUNDANET ya que considera que se requiere dotar a las Fundaciones de una plataforma común para el desarrollo de sus funciones, que sea coordinada y supervisada por esta Dirección General, para el ejercicio legítimo de las funciones que tiene atribuidas; y ello ante el nivel de exigencia que las actuaciones de interés público requieren, unido a las necesidades actuales de seguridad de la información almacenada en las bases de datos de FUNDANET, y dada la necesidad de homogeneidad de las funcionalidades de los productos finales necesarios para la gestión de las referidas Fundaciones.”*

“Esa circunstancia de heterogeneidad provoca en la actualidad que sea necesario un mejor enfoque de coordinación y uniformización, de cara al mejor ejercicio de las funciones asignadas a esta Dirección General, para que estas puedan realizarse conforme a las necesidades actuales en función de lo que el interés público requiere, toda vez que la información almacenada y tratada dependía en ocasiones de las funcionalidades contratadas en virtud de cada licencia de uso. Y es que, en efecto, para una coordinación y supervisión, plenamente eficiente, se ha de obtener una información y conjuntos de datos que resulten homogéneos para el conjunto de las Fundaciones, garantizando además la necesaria seguridad de la información y de los datos que la conforman; seguridad que debe quedar integrada en la seguridad global que la Comunidad de Madrid implementa con carácter general para este tipo de tecnologías”.

Respecto al Cuadro de Mando actual es necesario:

- su revisión para homogeneizar los indicadores (nueva definición)
- y su evolución tecnológica implantándolo en las nuevas herramientas que dispone la Agencia para tal fin (Power BI)

El encargo de la Dirección General para la dotación de los medios técnicos y materiales necesarios para el funcionamiento y servicio de la “Plataforma Fundanet” y no otra plataforma se sustenta en que cambiar en la actualidad dicha aplicación de gestión ya implantada y desplegada para gestionar las 13 Fundaciones y el IMIDRA supondría un **alto riesgo para el cumplimiento normativo, la continuidad de la actividad de las Fundaciones y la gestión eficiente de los recursos**. Dado que la Plataforma Fundanet ya está plenamente implementada, operativa y optimizada, cualquier alternativa implicaría:

- Interrupciones severas en la gestión de los proyectos de investigación en curso, los ensayos clínicos y la gestión presupuestaria, que dependen completamente de los flujos automatizados y optimizados de Plataforma Fundanet.
- Costos elevados de reimplementación y adaptación de un nuevo software, que tendría que personalizarse profundamente para cumplir con los estrictos requisitos de las Fundaciones, sin garantías de éxito.
- Riesgo de incumplimiento normativo durante el periodo de transición, lo que podría derivar en sanciones, pérdida de acreditaciones o la incapacidad de acceder a fondos públicos y privados esenciales para las Fundaciones.

Para garantizar el correcto funcionamiento y la operatividad de los entes, resulta necesaria la contratación de la cesión del derecho de uso de la Plataforma Fundanet, para poder dar continuidad al servicio que ya se está prestando.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la cesión del derecho de uso de la Plataforma Fundanet en SaaS, servicios de migración de datos a la plataforma del servicio en SaaS y servicio de definición y configuración de indicadores/informes para el cuadro de mando. Todo ello, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El suministro y los servicios objeto del presente Pliego abarcan los siguientes ámbitos:

3.1 Ámbito del Suministro y de los Servicios

Los entes de la Comunidad de Madrid a los que se suministrará y se prestará servicio con el siguiente Pliego son, entre otros:

Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario 12 de octubre (FIBH12O)

Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario Puerta de Hierro - Majadahonda

Fundación para la Investigación Biomédica Hospital Universitario de La Princesa

Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario Ramón y Cajal (FIBioHRC)

Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario de Getafe

Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos (FIBHCSC)

Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario la Paz (FIBHULP)

Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Gregorio Marañón (FIBHGM)

Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario Príncipe de Asturias

Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús

Fundación para la Investigación e Innovación Biomédica de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid.

Fundación para la Investigación e Innovación Biomédica del Hospital Universitario Infanta Sofía y Hospital Universitario del Henares

Fundación para la Investigación e Innovación Biomédica del Hospital Universitario Infanta Leonor y del Hospital Universitario del Sureste

Instituto Madrileño de Investigación y Desarrollo Rural, Agrario y Alimentario (IMIDRA)

Teniendo en cuenta que a lo largo de la duración del contrato puede algún otro ente de la Comunidad de Madrid necesitar utilizar la Plataforma Fundanet formará parte del ámbito del suministro y de los servicios.

3.2 Alcance del Suministro y de los Servicios

El suministro y los servicios contemplados en el objeto del Pliego se concretan con el siguiente alcance:

1. Suministro cuota fija:

- 1.1. Cesión del derecho de uso para 250 usuarios a todos los módulos de la Plataforma Fundanet Suite a la Plataforma Fundanet en SaaS para todas las Fundaciones y el IMIDRA, que incluye la atención y soporte a usuarios.

2. Servicios cuota fija (Servicios proyecto cerrado):

- 2.1. Servicios de migración de datos a la Plataforma Fundanet en modalidad SaaS
- 2.2. Servicio de definición de indicadores/informes para el cuadro de mando de la Dirección General de Investigación y Docencia para su implementación en Power BI

3. Servicios de cuota variable:

- 3.1. Servicios bajo demanda para formación, implementación, personalización, configuración e integración de los módulos de Fundanet Suite y para el cuadro de mando de la Dirección General de Investigación y Docencia en Power BI

El **Modelo de Servicio de la Agencia** para la prestación del suministro y de los servicios se desarrolla a lo largo del presente Pliego.

3.3 Beneficios esperados

Mediante la contratación del suministro y de los servicios objeto del presente Pliego, la Agencia espera obtener los siguientes beneficios:

Acceso a la Plataforma Fundanet en SaaS: La contratación de la Cesión del derecho de uso de la Plataforma Fundanet en SaaS garantiza un acceso simplificado a la plataforma desde cualquier ubicación, brindando disponibilidad constante y seguridad en el manejo de la información. Este acceso contribuirá a ajustar la oferta y la demanda del suministro y de los servicios, proporcionando a la Agencia los medios necesarios para la prestación eficiente de sus trabajos.

Soporte y Atención al Usuario: La implementación del Servicio de atención y soporte a usuarios no solo asegurará una asistencia eficiente y la resolución rápida de problemas, sino que también contribuirá a aumentar la calidad del servicio.

Transición sin interrupciones del servicio: La ejecución del Servicio de migración de datos asegura una transición sin interrupciones de la plataforma actual a la plataforma SaaS, minimizando los riesgos asociados y garantizando la continuidad del servicio. Esta transición fluida proporcionará a la Agencia los recursos necesarios para ajustar la oferta y la demanda de sus servicios.

Cuadro de Mando Dinámico: La configuración de indicadores clave en Power BI, proporcionando un cuadro de mando integral que facilitará la toma de decisiones informadas. Esta herramienta dinámica apoyará a la Agencia en satisfacer las necesidades cambiantes de la Dirección General de Investigación y Docencia y de las Fundaciones de Investigación Biomédica y ajustar la oferta de servicios según la demanda.

Servicios bajo demanda: La contratación de los Servicios bajo demanda permitirá ajustar la oferta de servicios de las fundaciones y de la Dirección General de Investigación y Docencia y garantiza una capacitación especializada, permitiendo a los usuarios aprovechar al máximo los módulos de la Plataforma Fundanet y del módulo de Cuadro de Mando.

CLÁUSULA 4. SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, se muestra la tabla con la relación de Fundaciones, usuarios actuales registrados en la Plataforma y módulos de la Plataforma Fundanet contratados por cada Fundación:

		FUNDANET CORPORATE					FUNDANET INVESTIGACIÓN CLÍNICA - PRECLÍNICA				FUNDANET INVESTIGACIÓN			
FUNDACIÓN	USERS	Financials + Project Management	Recursos Humanos	Viajes y Dietas	TSM	Reclutamiento	Plataformas	Comité de Ética	iFarma	CTMS	ANIFY	Producción Científica	Curriculum Vitae	INNOVATION
FIB Hospital La Paz	26	X	X					X	X			X		X
FIB Hospital Clínico San Carlos	25	X	X					X	X			X		
FIB Hospital Ramón y Cajal	28	X	X					X				X		
FIB Hospital La Princesa	26	X	X					X	X			X		X
FIB Hospital 12 de Octubre	27	X						X	X			X		X
FIB Hospital Gregorio Marañón	21	X			X							X	X	X
FIB Hospital Puerta de Hierro	21	X						X	X			X		
FIB Hospital Niño Jesús	12	X							X			X		
FIB Hospital Getafe	7	X						X				X		
FIB Atención Primaria	4	X										X		X
FIB Hospital Infanta Sofía - Henares	3	X										X		
FIB Hospital Infanta Leonor	3	X										X		
FIB Hospital Príncipe de Asturias	2	X										X		
IMIDRA	2	X										X		
207														

CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

A continuación, se describe el suministro y los servicios objeto del presente pliego:

5.1 Suministro (Cuota Fija):

Cesión del derecho de uso para 250 usuarios a todos los módulos de la Plataforma Fundanet Suite a la Plataforma Fundanet en SaaS para todas las Fundaciones y el IMIDRA, que incluye la atención y soporte a usuarios:

El **Suministro de Plataforma Fundanet en SaaS** se centra en la implementación y gestión de la Plataforma Fundanet en un entorno de Software como Servicio (SaaS). Este suministro abarca una serie de responsabilidades y actividades clave para garantizar un despliegue exitoso y un rendimiento óptimo de la plataforma, alineándose con los objetivos y estándares establecidos por la Agencia.

La cesión del derecho de uso será **de licencia Corporativa para 250 usuarios**. Esta cesión del derecho de uso otorga acceso completo a todos los módulos que conforman la Suite de Fundanet, proporcionando así una solución integral que abarca diversas funcionalidades esenciales (Gestión de proyectos, Gestión económico-financiera, Gestión del Conocimiento, Gestión de Recursos

Humanos/Reclutamiento, Gestión de Ensayos Clínicos, Gestión de Comité Ético, Gestión in-vivo (animalario). Con esta modalidad, los usuarios tendrán a su disposición una herramienta completa y adaptada a las necesidades específicas de la Agencia, permitiendo una gestión eficaz y un aprovechamiento máximo de las capacidades de la Plataforma Fundanet.

En detalle, el adjudicatario de este suministro deberá realizar:

Provisión y Despliegue: Implementar la Plataforma Fundanet en el entorno Cloud, asegurando una configuración eficiente y conforme a los requisitos especificados.

Mantenimiento y Actualizaciones: Gestionar y mantener la infraestructura en la nube, aplicando las actualizaciones necesarias para garantizar la seguridad, estabilidad y compatibilidad con las últimas tecnologías.

Seguridad y Resiliencia: Implementar medidas de seguridad robustas para proteger la integridad de los datos y garantizar la continuidad del servicio en caso de eventos adversos.

Monitorización y Reporting: Establecer un sistema de monitorización para supervisar el rendimiento de la plataforma, identificar posibles problemas y generar informes periódicos para el seguimiento y análisis.

Soporte Técnico: Proporcionar soporte técnico continuo para resolver cualquier incidencia o inquietud relacionada con la plataforma, garantizando una respuesta eficaz a las necesidades de la Agencia.

Garantía de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANSs): Establecer y garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANSs), definiendo claramente los tiempos de respuesta, disponibilidad y rendimiento acordados. Monitorizar y reportar de manera transparente el cumplimiento de estos ANS para mantener una alta calidad de servicio.

Optimización Continua: Buscar oportunidades de mejora y optimización en la operación de la plataforma, contribuyendo activamente a su evolución y adaptación a las necesidades cambiantes.

El Servicio de Soporte y Atención a usuarios (incluido en la Plataforma) se establece con el objetivo de proporcionar un respaldo especializado que garantice la resolución efectiva de consultas, dudas, problemas o cualquier otra comunicación necesaria para el adecuado uso de la Plataforma Fundanet a los usuarios finales de la plataforma. La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio o grupo de soporte especializado que cumpla con los siguientes parámetros:

Operatividad del Centro de Atención al Usuario (CAU):

El CAU estará operativo, al menos, de lunes a jueves, en el horario comprendido entre las 08:30 y las 18:30, y los viernes, en el horario de 08:30 a 15:00.

Durante el mes de agosto, el servicio estará disponible de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 15:00.

Canales de Acceso al CAU:

Los usuarios podrán acceder al CAU a través de correo electrónico, teléfono o aplicación web

Modalidades de Actuación:

La empresa adjudicataria deberá implementar acciones proactivas y reactivas para resolver consultas y problemas, garantizando una atención eficiente y satisfactoria.

5.2 Servicios proyecto cerrado (Cuota Fija):

5.2.1 Servicios de migración de datos a la Plataforma Fundanet en modalidad SaaS:

La migración del servicio de Fundanet se llevará a cabo de manera escalonada, adoptando un enfoque por Fundación para asegurar una transición organizada. El proyecto de migración se deberá concluir en un plazo máximo de un mes desde la fecha de inicio del contrato, para transferir a la nueva infraestructura en SaaS.

A continuación, se definen los requisitos que el adjudicatario deberá tener en cuenta para la presentación de este servicio:

Tiempo de Parada Recomendado: El tiempo de parada del servicio por Fundación no deberá ser superior a las 6 horas. Estas interrupciones deberán llevarse a cabo fuera del horario laboral habitual de las Fundaciones, comenzando a partir de las 15:00 horas.

Actividades de Migración: El licitador deberá coordinar las siguientes actividades de manera eficaz:

- Exportación de la Información Digital de la Plataforma Fundanet.
- Exportación de Parámetros y Plantillas de la Plataforma Fundanet.
- Exportación de la Base de Datos de la Plataforma Fundanet.
- Deshabilitar el Acceso Citrix de los servidores actuales.
- Parar las WebApp de la Plataforma Fundanet en el Entorno Actual.
- Habilitar Usuarios, Grupos y Aplicaciones en el Nuevo Servidor.
- Restaurar la Base de Datos de Producción en el Nuevo Servidor.
- Realizar Pruebas de Aplicaciones de la Plataforma Fundanet en Escritorio y Web.
- Testing Final de Usuarios.

Garantía de Continuidad del Servicio: Se espera que el licitador implemente medidas para asegurar la continuidad del servicio durante el proceso de migración, minimizando cualquier impacto en las operaciones diarias.

Coordinación con Madrid Digital: El licitador deberá trabajar de manera coordinada con los responsables de los trabajos en Madrid Digital para minimizar el tiempo de parada y garantizar una transición fluida.

5.2.2 Servicio de definición de indicadores/informes para el cuadro de mando de la Dirección General de Investigación y Docencia para su implementación en Power BI:

La Dirección General de Investigación y Docencia desempeña un papel fundamental en la coordinación y supervisión de estas entidades, requiriendo una visión integral y accesible de diversos aspectos como proyectos, datos económicos, ensayos clínicos, recursos humanos, producción científica e innovación.

La necesidad de contar con un Cuadro de Mando se vuelve imperativa, ya que proporciona una plataforma centralizada que agrega información crucial, permitiendo una toma de decisiones informada y estratégica. Este instrumento de gestión se erige como una herramienta esencial para facilitar la monitorización, evaluación y dirección eficiente de las actividades y recursos de

las Fundaciones. El Cuadro de Mando se convierte así en el catalizador que brinda una visión holística de la realidad operativa y estratégica, unificando elementos dispersos en un panorama coherente.

La consolidación de datos económicos, la producción científica y la innovación en un único punto de acceso potencia la capacidad de respuesta, fomenta la eficiencia y promueve la excelencia en la gestión.

A continuación, se describe las tareas que deberán realizarse:

Descripción de los Trabajos y Cronograma: El licitador deberá proporcionar una descripción detallada de los trabajos a realizar, abarcando la definición de indicadores y paneles para su configuración en el módulo de Power BI para el cuadro de mando de la Dirección General de Investigación y Docencia.

Se espera un cronograma detallado que establezca las fechas previstas para cada fase del proyecto.

Ontología de Indicadores: Se requiere la elaboración de una ontología clara y completa de los indicadores propuestos, estableciendo relaciones y dependencias entre ellos. Esta ontología será la base conceptual para la configuración en Power BI.

Campos de la Plataforma Fundanet en Cada Indicador y Forma de Cálculo: Para cada indicador, el licitador debe especificar los campos de la Plataforma Fundanet que intervienen en su cálculo. Además, se deben detallar las fórmulas o lógicas de cálculo utilizadas para derivar el valor del indicador.

5.3 Servicios (Cuota variable):

Servicios bajo demanda para formación, implementación, personalización, configuración e integración de los módulos de Fundanet Suite y para el cuadro de mando de la Dirección General de Investigación y Docencia en Power BI:

Los servicios de Cuota Variable se adaptarán de manera personalizada a las necesidades particulares de cada Fundación, centrando su atención en la prestación de servicios esenciales. Este enfoque abarca la formación, implementación, personalización y configuración de módulos específicos, considerando aquellos que se encuentran implementados en la licencia corporativa de Fundanet Suite. Por tanto, cada Fundación que lo necesite requerirá a la Agencia la utilización de estos servicios para la implementación de los módulos necesarios.

Adicionalmente, la Dirección General de Investigación y Docencia podrá requerir evolución del desarrollo y del Cuadro de Mando que se ha definido en el servicio descrito anteriormente.

A continuación, se definen los requisitos que el adjudicatario deberá tener en cuenta para la presentación de este servicio:

Propuesta Metodológica: El licitador deberá presentar una propuesta metodológica detallada para la implementación de los módulos específicos, incluyendo la formación, personalización y configuración correspondientes. Esta propuesta debe destacar la adaptabilidad a las necesidades particulares de cada Fundación.

Plan de Implementación: Se espera que el licitador elabore un cronograma que detalle las fases de formación, personalización y configuración. Este cronograma deberá ajustarse a las particularidades de cada Fundación, asegurando una ejecución ordenada y eficiente del servicio.

Estimación de Esfuerzo: El licitador tiene la responsabilidad de realizar una estimación de esfuerzo previa, considerando la tipología y tamaño de cada Fundación. Esta estimación deberá reflejar el tiempo y recursos necesarios para llevar a cabo la formación, personalización y configuración de los módulos, permitiendo una planificación precisa.

A continuación, se detallan las horas estimadas, para la ejecución de los servicios descritos anteriormente:

Perfil Consultor Senior: 1.500h/anuales.

5.4 Fichas de los Trabajos

La descripción y composición del suministro y de los servicios a ejecutar queda recogida en el **ANEXO I – FICHAS DE LOS TRABAJOS** del presente Pliego, en el que se incluyen las fichas para el suministro y cada servicio y las actividades que, como mínimo, se deben realizar, siempre de acuerdo con los procesos, procedimientos y protocolos establecidos por la Agencia para la prestación de los trabajos.

Estas fichas contienen, entre otros, los siguientes elementos:

Descripción de los trabajos a prestar

Alcance y Descripción detallada de las actividades que se deben realizar para la prestación de los trabajos

Entregables

Peticionario del Servicio

Gestión del Servicio

Certificación del Servicio

Niveles de servicio.

La prestación del suministro y de los servicios se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las distintas cláusulas del presente Pliego y sus anexos, siempre de acuerdo a los procedimientos y herramientas aprobadas por la Agencia.

5.5 Certificación de Conformidad del Servicio

Una vez iniciada la prestación de los trabajos por parte del adjudicatario, éste elaborará mensualmente un **Certificado de Conformidad del Servicio** (en adelante CCS) con el detalle de los trabajos prestados el mes anterior (o periodo anterior que se establezca), que deberá ser aprobado por el Comité de Seguimiento y Control (CSC) y firmado por Madrid Digital.

En cada **CCS** mensual se certificarán los trabajos prestados bajo los dos conceptos económicos cuota fija y cuota variable.

El **CCS** estará formado por:

Informe cuota fija

Informe Mensual de Actividad

Se incluirán todos los servicios realizados en Cuota Variable finalizados, entregados, validados y aceptados por Madrid Digital en el periodo de aceptación del servicio.

Informe mensual de seguimiento de ANS

Que contendrá el seguimiento de ANS correspondiente a ese periodo de facturación.

Para la emisión de la factura el adjudicatario tiene que estar en posición del **CCS** aceptado y firmado por Madrid Digital.

Cada certificación mensual podrá verse afectada por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital tal y como se indican en el **ANEXO II – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**.

Certificación Mensual de la Cuota Fija

La certificación mensual de la Cuota fija reflejará el importe de la Cuota Fija finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia en el mes de la aceptación de los trabajos.

Cada certificación mensual podrá verse afectada por las penalidades correspondientes.

Certificación Mensual de la Cuota Variable

Se define una **Cuota Variable** que da cobertura a la prestación de los servicios bajo demanda para formación, implementación, personalización, configuración e integración de los módulos de Fundanet Suite y para el cuadro de mando de la Dirección General de Investigación y Docencia en Power BI.

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

Mensualmente se certificarán de manera individual aquellos servicios finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia en el mes de la aceptación del servicio. El número de horas a certificar de cada trabajo será el que figure en la última valoración aceptada por la Agencia.

Si un trabajo asignado al adjudicatario se encuentra en fase de ejecución y es cancelado por la Agencia, entrará en la Certificación de Servicios del mes en que ha sido cancelado, y proporcionalmente al grado de avance, tal y como se describe en la **CLÁUSULA 7 – PRESTACIÓN DEL SERVICIO**.

Cada servicio individual certificado podrá verse afectado por las penalidades correspondientes, según se indica en la **ANEXO II – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**.

5.6 Acuerdos de Nivel de Servicio

El adjudicatario está obligado a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS que fijan el nivel de calidad objetivo requerido para la prestación de los trabajos.

Los ANS se dividen en tres categorías, atendiendo al objeto de calidad que persiguen:

ANS – Relacionados con la cesión del derecho de uso de la Plataforma Fundanet en SaaS – afectan a la Cuota Fija

ANS – Relacionados con los proyectos cerrados - afectan a la Cuota Fija

ANS – Relacionados con la Ejecución de Encargos – afectan a los servicios gestionados mediante encargos- Cuota Variable

El detalle de cada uno de estos indicadores de ANS se encuentra definido en una Ficha de Acuerdo de Nivel de Servicio. El **ANEXO II – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO** recoge el conjunto de estas fichas.

En las fichas se especifica la penalidad económica que se deriva en caso de incumplimiento de los ANS.

Para los ANS relacionados con la ejecución de encargos el grado de cumplimiento de cada ANS se puede dividir en diferentes tramos. Uno de los tramos supone el nivel de cumplimiento esperado y, por tanto, no penalizado. El resto de tramos gradúa el nivel de desviación con respecto al nivel esperado, lo que condiciona el valor de la penalidad a aplicar.

CLÁUSULA 6. MODELO DE SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN

El Modelo de Supervisión de la Prestación define las reglas de la relación entre la Agencia y el adjudicatario para el desempeño de los trabajos, bajo el modelo establecido, con los niveles de calidad y eficiencia exigidos por la Agencia.

El Modelo de Supervisión de la Prestación define los niveles de relación en el Modelo de Servicio, sus funciones y los participantes en el mismo, junto con sus responsabilidades, funciones y obligaciones.

6.1 Roles principales de la Agencia en la Prestación de los Trabajos

Para el control y seguimiento por parte de la Agencia de la prestación de los trabajos objeto del contrato, se distinguen los siguientes roles.

A. Director del Contrato.

En el marco del suministro y los servicios, las funciones propias del Responsable del contrato son:

Supervisar la ejecución del contrato y adoptar las decisiones que considere necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación contratada.

Colaborar en el seguimiento del cumplimiento de los requisitos de seguridad requeridos en Pliegos por parte de proveedores externos.

Certificar la recepción de las entregas y servicios prestados de conformidad con el contrato y, en su caso, dar el visto bueno a las facturas correspondientes remitidas por el proveedor.

Asistir a la Unidad Organizativa competente en las actividades de verificación del cumplimiento de los contratos.

La figura del Director del Contrato recae en la Dirección de Sistemas de Información Sectoriales, que participará en el control y seguimiento del contrato a Nivel Estratégico, tal y como se describe más adelante en el Modelo de Supervisión de la Prestación.

B. Responsable del Contrato.

Es el responsable en la Agencia de la gestión de los trabajos, al nivel de servicio comprometido.

Tiene asignadas, entre otras, las siguientes responsabilidades:

Definir los trabajos y proponer sus niveles de calidad.

Definir los procedimientos asociados a los trabajos.

Identificar los medios necesarios para la prestación de los trabajos.

Realizar la gestión de configuración de los trabajos.

Asegurarse de que está actualizada la documentación de los trabajos: funcional y técnica

El **Responsable del Contrato** es el responsable del **Área de Sistemas de Sanidad** perteneciente a la Dirección de Sistemas de Información Sectoriales que participará en el control y seguimiento del contrato en el Nivel Estratégico y en el Nivel Operativo, tal y como se describe más adelante.

6.2 Niveles en el Modelo de Supervisión de la Prestación

La Agencia distingue los siguientes niveles en el Modelo de supervisión de la Prestación:

NIVEL	OBJETIVO
Estratégico	Vela por que la estrategia y objetivos de los trabajos contratados estén alineados con los de la Agencia y garantiza que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia, dirigiendo y controlando los esfuerzos necesarios para su ejecución.
Operativo	Gestiona los trabajos en su día a día, supervisando la ejecución del contrato

Los Roles que participan en el Modelo de Supervisión de la Prestación asociados a los niveles descritos, tanto de la Agencia como del adjudicatario, se resumen en la siguiente tabla:

NIVEL	ROLES DE LA AGENCIA	ROLES DEL ADJUDICATARIO	DEFINICIÓN
Estratégico	Director del Contrato	Director de los trabajos	Capacidad de decisión sobre condiciones contractuales.
	Responsable del Contrato	Responsable de los trabajos	Responsables de la aplicación de los estándares de gestión definidos: procedimentales y económicos.
Operativo	Responsable del Contrato	Responsable de los trabajos Jefe de Proyecto	Responsables de la gestión y operación de los trabajos

6.3 Comités de Seguimiento

Los comités se definen para efectuar el seguimiento, estos son elementos clave para el control de los trabajos y la toma de decisiones.

En el Modelo de Supervisión de la Prestación se diferencian los siguientes Comités:

ABREVIATURA	COMITÉ	NIVEL
CSC	Comité de Seguimiento y Control	Estratégico/Táctico
COP	Comité Operativo	Operativo

Durante el primer mes de prestación de los trabajos se constituirán los Comités. Se definirá la frecuencia de celebración, la documentación mínima necesaria (contenido y forma) y se publicará un calendario inicial.

Todos los Comités del Modelo de Supervisión de la Prestación tienen las siguientes obligaciones:

Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a la Agencia la documentación necesaria para la celebración del comité.

Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.

El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en las 48 horas siguientes a la finalización del comité.

La Agencia comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.

La Agencia publicará la información definitiva en los repositorios habilitados para tal fin.

Comité de Seguimiento y Control (CSC)

El Comité de Seguimiento y Control (CSC) se encuentra en el Nivel Estratégico.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

Velar por que la estrategia y objetivos de los trabajos estén alineados con los de la Agencia.

Transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción.

Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los planes de acción conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité:

COMITÉ	ORGANIZACIÓN	PARTICIPANTES
Comité de Seguimiento y Control (CSC)	La Agencia	Director del Contrato Responsable del Contrato
	Adjudicatario	Director de los trabajos Responsable de los trabajos

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados, siempre que se estimen oportunos para la correcta realización del Comité.

Las **funciones** de este Comité son:

Supervisar los Planes Directores:

- Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos tácticos planteados en el anterior CSC.
- Establecimiento de nuevos objetivos tácticos encaminados a buscar la mejora de los trabajos.

Monitorizar los trabajos en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:

- Establecimiento de objetivos estratégicos y revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos estratégicos planteados en el anterior CSC.
- Revisión de los trabajos en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los objetivos acordados.
- Aprobación de aquellos cambios que supongan ajustes en los indicadores de nivel de servicio.

- Seguimiento de indicadores e información de las penalidades: determinación y calificación sobre el grado de incumplimiento, en cada caso concreto, al objeto de aplicar la correspondiente penalidad.
- Aprobación de la Certificación de Conformidad del Servicio.
- Presentación de propuestas de cambios en los procedimientos del Modelo de Prestación de los trabajos de la Agencia y Herramientas de Soporte al Servicio.

Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora de los trabajos.

Frecuencia de celebración: el CSC se reunirá mensualmente o con la frecuencia que se considere necesaria o después de 10 días laborables tras una petición de cualquiera de los Responsables del Contrato. La Agencia podrá requerir al adjudicatario la aportación de documentación que estime necesaria para la realización de este comité.

Con posterioridad a la celebración de este comité se confeccionará el acta de reunión.

Los **entregables** para este Comité estarán constituidos por:

Documento de seguimiento estratégico de los trabajos: Informe de Situación.

Comité Operativo (COP)

Los trabajos prestados deben tener un seguimiento a nivel operativo, en el que se realice el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar, en su día a día, y que se articula a través del **Comité Operativo (COP)**, al que asistirán el Equipo de la Agencia, coordinado por el **Responsable del Contrato de la Agencia**, y el Equipo del Adjudicatario, coordinado por el **Responsable de los Trabajos del Adjudicatario**.

El **Comité Operativo (COP)** se encuentra en el **Nivel Operativo**. El COP depende directamente del CSC.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

Realizar un seguimiento periódico de los trabajos prestados por el adjudicatario

Realizar el seguimiento periódico y continuo de la evolución de las fases, etapas y trabajos comprometidos en el proyecto.

Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por la Agencia.

Asegurar el cumplimiento de los hitos establecidos.

Tomar las decisiones del nivel operativo que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos de los trabajos, tanto en contenido como en los plazos comprometidos.

Escarlar al Nivel Estratégico los aspectos que se consideren necesarios.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité (o quiénes ellos designen de sus correspondientes unidades organizativas):

COMITÉ	ORGANIZACIÓN	PARTICIPANTES
	La Agencia	Responsable del Contrato

COMITÉ	ORGANIZACIÓN	PARTICIPANTES
Comité Operativo (COP)	Adjudicatario	Responsable de los trabajos Jefe de Proyecto

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados, siempre que se estimen oportunos para la correcta realización del Comité.

Frecuencia de celebración: el COP se reunirá con la periodicidad que el Responsable de la Agencia determine en cada una de las fases de los trabajos.

Para la celebración de este comité, y con una antelación de 48h, el Jefe de Proyecto del adjudicatario entregará un **Informe de Seguimiento de los Trabajos** que recoja todo lo relacionado con la situación actual de los trabajos, así como los objetivos que se prevén alcanzar para el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, el Jefe de Proyecto del adjudicatario actualizará el Informe de Seguimiento de los Trabajos con los resultados del comité y lo enviará al resto de participantes, en un plazo de dos días laborables.

La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

Los **entregables** de este Comité estarán constituidos por:

Informe de Seguimiento, que debe contener como mínimo la siguiente información:

- Resumen de situación, con el detalle de factores o situaciones relevantes.
- Objetivos alcanzados.
- Grado de avance de los trabajos.
- Planificación actualizada.
- Incidencias y desviaciones detectadas, junto con las acciones encaminadas a corregirlas.
- Riesgos.
- Objetivos a alcanzar en el siguiente periodo.

Otros documentos solicitados por la Agencia para el seguimiento de la operativa de los trabajos.

CLÁUSULA 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para desempeñar los Servicios objeto del presente Pliego, el adjudicatario está obligado a aplicar el Modelo de Prestación de Servicio de la Agencia recogido en la presente cláusula, tomándolo como el marco de referencia que organiza la prestación del Servicio del adjudicatario del contrato.

La Agencia podrá revisar y ajustar el modelo en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en el servicio. El adjudicatario podrá proponer a la Agencia modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas, etc.), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de la Agencia.

El Modelo de Prestación del Servicio de la Agencia está basado en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se encuentran descritos en el **ANEXO II – ACUERDO DE NIVEL**

DE SERVICIO y establecen los valores mínimos exigidos al adjudicatario que vaya a prestar este servicio.

7.1 Procedimiento para la solicitud de Servicios de cuota variable

Los servicios mediante encargos y estarán sujetos al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios que apliquen y que se encuentran descritos en el **ANEXO II – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**.

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

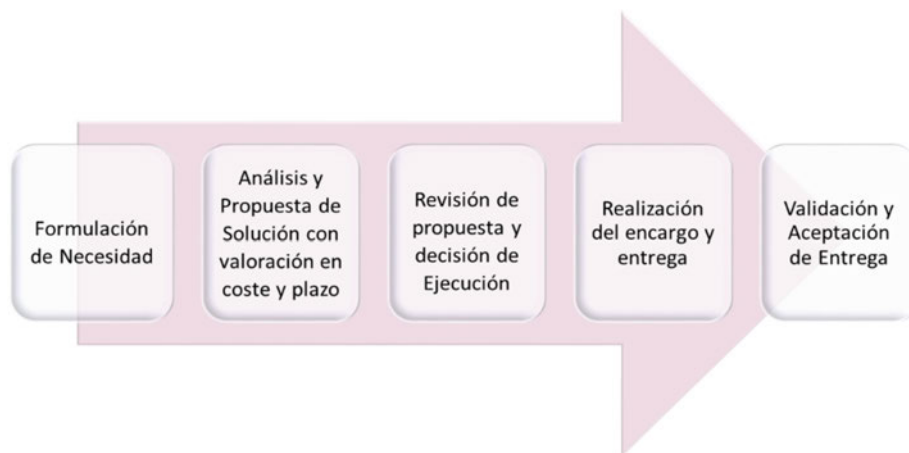
Formulación de Necesidad

Análisis y Propuesta de Solución con valoración en coste y plazo

Revisión de propuesta y decisión de Ejecución

Realización del encargo y entrega

Validación y Aceptación de Entrega



Para abordar los servicios de cuota variable será necesaria una solicitud formalizada por parte de la Agencia con los requisitos del servicio definidos, una valoración previa vinculante por parte del adjudicatario que comprometa el esfuerzo total de la prestación del servicio de cuota variable (coste) y la fecha de entrega (plazo), y una aceptación de dicha propuesta por parte de la Agencia.

La Agencia asignará a cada encargo un Nivel de Prioridad, identificando la importancia de un Servicio de cuota variable solicitado mediante encargo, que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc.

Existirá el siguiente Nivel de Prioridades:

Normal: cuando el encargo no es urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid o para la Agencia.

Urgente: cuando el encargo es urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid o para la Agencia.

7.1.1 Formulación de la necesidad

La Agencia realizará una solicitud de necesidad con la información apropiada, según lo requiera cada caso:

- Alcance del trabajo a realizar y documentación necesaria.
- Identificación de los entregables requeridos.
- Fecha máxima en que la valoración debe estar entregada para su revisión por parte de la Agencia.
- Fecha máxima en que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario.
- Prioridad del servicio, por defecto la prioridad será normal.

La solicitud será atendida por los equipos del adjudicatario asignados para cada tipo de servicio, no permitiéndose que los servicios de Desarrollo de Sistemas de Información sean atendidos por el Equipo Base.

7.1.2 Análisis y propuesta de solución

El adjudicatario deberá realizar para cada servicio solicitado, una Propuesta Técnica sin coste para la Agencia, que habrá de ajustarse al formato requerido por la Agencia, y al menos deberá detallar:

- Planteamiento funcional y técnico de la solución, según aplique.
- Planificación de las actividades a realizar, con su plazo de ejecución y esfuerzo estimado en número de horas.
- Hitos de seguimiento y control, con la fecha de compromiso y entregables de cada uno de ellos.
- Esfuerzo estimado global del servicio según tipología de actividades: análisis, construcción, etc., medido en número de horas.
- Fecha comprometida de entrega final.
- Detalle del equipo del adjudicatario que participará en la realización del encargo, indicando para cada una de las personas, datos suficientes de identificación y participación.

El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de necesidad en los siguientes plazos máximos según la prioridad:

1. NIVEL DE PRIORIDAD DEL ENCARGO	2. PLAZO MÁXIMO RESPUESTA (DÍAS LABORABLES)
4. Normal	5. 10
6. Urgente	7. 5

7.1.3 Revisión de propuesta y decisión de ejecución

La **aprobación de una propuesta técnica** por parte de la Agencia supone un compromiso con el adjudicatario al que se le encargue, respecto a la realización del trabajo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma: enfoque técnico, valoración del esfuerzo necesario, planificación de las tareas a realizar y fecha de compromiso de entrega.

Ante el **rechazo de una propuesta técnica** por parte de la Agencia, el adjudicatario tiene la obligación de revisarla y volver a presentar una nueva propuesta. El rechazo no tiene por qué implicar la modificación de las fechas requeridas por la Agencia, ya sea para la propia entrega de la valoración como para la resolución del trabajo solicitado.

Cabe la posibilidad de que ninguna de las propuestas técnicas entregadas por el adjudicatario, ni sus posibles adecuaciones a solicitud de la Agencia, se acaben ajustando a las necesidades de la Agencia, o que éstas cambien, por lo que la realización de una propuesta técnica en ningún caso garantizará la ejecución del servicio para el que fue solicitada.

Si un Servicio es cancelado por la Agencia en fase de valoración, y antes de haber sido aceptado para su ejecución, no supondrá coste alguno para la Agencia.

Una vez aceptada la ejecución de un encargo con la propuesta técnica aprobada, el adjudicatario deberá comunicar a la Agencia la fecha de inicio del encargo e iniciar su ejecución en los siguientes plazos máximos desde la fecha de aceptación por la Agencia:

NIVEL DE PRIORIDAD DEL ENCARGO	PLAZO MÁXIMO DE INICIO (DÍAS)
10. Normal	11. 10
12. Urgente	13. 6

Trascurrido el plazo máximo de inicio de ejecución de un encargo, sin que el adjudicatario informe a la Agencia de la fecha de inicio del encargo, la Agencia activará al siguiente día laborable la ejecución del encargo a todos los efectos de plazos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y podrá aplicar las penalidades correspondientes que se deriven de ello en el **ANEXO II – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**.

7.1.4 Realización del encargo y entrega

El adjudicatario realizará las actualizaciones necesarias para dar solución al servicio solicitado.

Durante la ejecución de los servicios se realizará un **seguimiento periódico** de los mismos, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente Pliego.

El adjudicatario informará, de forma periódica, al menos una vez por quincena, las horas realizadas en las distintas tareas relacionadas con la ejecución de los Servicios de Desarrollo de Sistemas de Información y de los servicios de Especificación de Requisitos, así como de las horas estimadas restantes hasta su finalización. Adicionalmente se informará del equipo que está participando en la ejecución del encargo, como las horas realizadas por cada recurso.

Una vez finalizado el servicio, el adjudicatario deberá formalizar la **entrega** a la Agencia, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

El adjudicatario deberá utilizar los procedimientos y herramientas de gestión de configuración que determine la Agencia para la entrega de trabajos. Hasta el momento de la entrega del trabajo para su puesta en producción, será responsabilidad del adjudicatario la gestión de la configuración y el manejo de versiones de los entregables, pudiendo utilizar, previa autorización por parte de la Agencia, herramientas propias adicionales, siempre y cuando no supongan dificultades ni limitaciones para la ejecución de los procesos de puesta en producción efectuados por la Agencia.

Serán responsabilidad del adjudicatario los **entregables** asociados a cada servicio. Por entregable no sólo entendemos el software generado o modificado, sino también la documentación (nueva o actualizada), plan de pruebas, la información necesaria para la puesta en producción, así como, todo aquello que el adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitado por la Agencia.

Si durante la fase de ejecución de un servicio el **alcance del trabajo** solicitado o los plazos para su realización varían de forma que el impacto es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada, será necesario realizar una repla Servicio:

nificación, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de la Agencia. El adjudicatario procederá entonces a realizar una nueva propuesta técnica, o a modificar la existente.

Si un servicio que se encuentra en fase de ejecución es **cancelado por la Agencia**, el número de horas a certificar será la parte proporcional de la valoración en función al grado de avance del servicio en el momento de su cancelación, que se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Grado de avance} = \frac{\text{Horas realizadas}}{\text{Horas realizadas} + \text{Horas Restantes}}$$

donde:

- Grado Avance: grado de avance del trabajo hasta el momento de su cancelación.
- Horas Realizadas: número de horas realizadas por el adjudicatario hasta el momento de su cancelación.
- Horas Restantes: número de horas que en el momento de la cancelación se estiman quedan hasta la finalización del trabajo.

El número de horas a facturar en un servicio cancelado es el resultado de multiplicar el grado de avance por el esfuerzo de la Valoración aceptada.

$$\text{Horas a certificar} = \text{Grado de Avance} * \text{Horas de Valoración Aceptadas}$$

El grado de avance informado por el adjudicatario deberá ser congruente con la entrega parcial de productos efectuada a la cancelación de los servicios, y deberá estar informado en la Herramienta de Seguimiento del Contrato determinada por la Agencia con la periodicidad requerida.

7.1.5 Validación y aceptación de la entrega

La Agencia revisa los entregables y procede a **aceptar** la entrega del servicio realizado si considera que cumple con lo requerido. Un trabajo no se considera finalizado hasta que la Agencia no realice la aceptación del mismo. A partir de dicha aceptación, podrá ser facturable.

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

- Cobertura de los requisitos especificados en el encargo.
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridos.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

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

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Actualización del repositorio de documentación.

Todo ello condicionará la **aceptación o rechazo** del encargo.

Si la Agencia **rechaza** la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de ejecución. El adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada por la Agencia siguen teniendo validez.

Si el rechazo supusiera **cancelación del servicio** y dicha cancelación fuera achacable a la actuación del adjudicatario (calidad inaceptable de la entrega, falta de adecuación del producto entregado a los requisitos, producto no disponible y sin visos de disponibilidad una vez superada la fecha de entrega...), el adjudicatario no facturará ningún coste asociado a dicho servicio.

CLÁUSULA 8. CALIDAD DE LOS TRABAJOS

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario 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 sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 9. CONSULTAS DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador deberá 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:

md_ga_san@madrid.org

Así mismo el licitador para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

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

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

ANEXO 1. FICHAS DE LOS TRABAJOS

En el presente anexo se describen el suministro y los servicios que el adjudicatario se compromete a prestar a lo largo de la duración del contrato a través de las Fichas de los trabajos. Las actividades recogidas y los entregables previstos podrán variar a lo largo de la ejecución del contrato previo acuerdo con el adjudicatario.

A1.1 Suministro Plataforma Fundanet SaaS

SERVICIO	PLATAFORMA FUNDANET SAAS
DESCRIPCIÓN	<u>Cesión del derecho de uso para 250 usuarios a todos los módulos de Fundanet Suite a la Plataforma Fundanet en SaaS que incluye el servicio de atención y soporte a usuarios.</u>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>1. Implementación Licencia corporativa del Producto Fundanet Suite:</p> <p>El suministro comprende la cesión del derecho de uso para 250 usuarios a todos los módulos incluidos en Fundanet Suite. Esto brinda acceso completo y sin restricciones a todas las funcionalidades proporcionadas por la suite, abarcando áreas críticas como gestión de proyectos, economía-finanzas, conocimiento, recursos humanos/reclutamiento, ensayos clínicos, comité ético, y gestión in-vivo (animalario).</p> <p>2. Implementación y Gestión Eficiente en Entorno SaaS:</p> <p>El adjudicatario se encargará de la implementación y gestión eficiente de la Plataforma Fundanet en un entorno de Software como Servicio (SaaS). La implementación se realizará con un enfoque proactivo para garantizar la continuidad operativa y la óptima utilización de los recursos.</p> <p>Esto incluye la configuración inicial de la plataforma y la adaptación a los siguientes requisitos específicos de la Agencia.</p> <p>Integración con el proveedor de identidades IDP IDENTIFICA para los colaboradores:</p> <p>El proveedor seleccionado deberá integrar el sistema de autenticación IDENTIFICA para ofrecer a los usuarios externos un acceso seguro mediante Single Sign-On (SSO).</p> <p>Garantizar que la autenticación a través de IDENTIFICA sea transparente y cumpla con los estándares de seguridad establecidos por la Agencia.</p> <p>Configurar el flujo de inicio de sesión único para que los usuarios externos puedan acceder de forma segura a la Plataforma Fundanet SaaS sin la necesidad de múltiples credenciales de inicio de sesión.</p> <p>Integración con el proveedor de identidades IDP Microsoft ENTRA ID para los usuarios licenciados:</p> <p>El proveedor seleccionado deberá integrar el sistema de autenticación Entra ID para ofrecer a los usuarios licenciados un acceso seguro mediante Single Sign-On (SSO) en la Plataforma Fundanet SaaS.</p> <p>Se debe garantizar que la autenticación a través de Entra ID sea transparente y cumpla rigurosamente con los estándares de seguridad establecidos por la Agencia (MFA, políticas, etc).</p> <p>Es esencial configurar un flujo de inicio de sesión único para permitir que los usuarios licenciados accedan de forma segura a la Plataforma Fundanet SaaS sin la necesidad de múltiples credenciales de inicio de sesión, lo que simplificará la experiencia del usuario y mejorará la seguridad del sistema.</p> <p>Configuración del Power BI Gateway:</p> <p>Implementar y configurar el Power BI Gateway para establecer una conexión segura entre la base de datos de Fundanet en la plataforma SaaS y el sistema corporativo de Power BI de Madrid Digital.</p> <p>Asegurar la compatibilidad y la transferencia segura de datos entre ambas plataformas, garantizando la integridad y la confidencialidad de la información.</p> <p>Realizar pruebas exhaustivas para verificar la conectividad y la funcionalidad del PowerBI Gateway, asegurando que los datos se suministran de manera eficiente y precisa, sin comprometer la seguridad ni la integridad de los mismos.</p>	

SERVICIO	PLATAFORMA FUNDANET SAAS
<p>Además, se llevará a cabo un monitoreo continuo para detectar y resolver posibles problemas de conexión o rendimiento, asegurando así un flujo de datos óptimo y confiable entre las dos plataformas.</p> <p>3. Cumplimiento normativo de Seguridad:</p> <p>El servicio de la Plataforma Fundanet en SaaS se comprometerá a cumplir y acreditar rigurosamente con los estándares de seguridad establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y la norma ISO 27001.</p> <p>4. Mantenimiento Continuo y Actualizaciones Periódicas:</p> <p>Se gestionará el mantenimiento continuo de la infraestructura en la nube, aplicando actualizaciones periódicas para asegurar la seguridad, estabilidad y compatibilidad con las últimas tecnologías. Este servicio se realizará con un enfoque proactivo, minimizando cualquier impacto en la operación normal de la plataforma.</p> <p>5. Soporte Técnico y Atención a Usuarios:</p> <p>Se incluye un soporte técnico continuo y especializado para atender cualquier consulta, incidencia o solicitud de los usuarios. Este servicio garantiza una respuesta ágil y eficiente, contribuyendo a una experiencia de usuario satisfactoria y minimizando posibles interrupciones en la utilización de la plataforma.</p> <p>Operatividad del Centro de Atención al Usuario (CAU):</p> <p>El CAU estará operativo, al menos, de lunes a jueves, en el horario comprendido entre las 08:30 y las 18:30, y los viernes, en el horario de 08:30 a 15:00.</p> <p>Durante el mes de agosto, el servicio estará disponible de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 15:00.</p> <p>Canales de Acceso al CAU:</p> <p>Los usuarios podrán acceder al CAU a través de correo electrónico, teléfono o aplicación web.</p> <p>6. Gestión Integral de Usuarios y Licencias:</p> <p>El adjudicatario se encargará de la gestión integral de usuarios y licencias, asegurando un control preciso de la suscripción y facilitando el acceso adecuado a los módulos de Fundanet Suite según las necesidades específicas de la Agencia.</p>	
ENTREGABLES	<p><u>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio serán, entre otros:</u></p> <p>Certificado de Licencia de uso de software Fundanet Suite corporativa con todos los módulos de la plataforma.</p> <p>Certificado de provisión de las 250 licencias de usuario nominales.</p> <p>Documento de arquitectura lógica de la plataforma Cloud incluyendo todos los componentes lógicos de seguridad, monitorización y cumplimiento normativo.</p>
PETICIÓN DEL SERVICIO	<u>Responsable del Servicio de la Agencia.</u>
GESTIÓN DEL SERVICIO	<u>La gestión de los servicios será la definida en la CLÁUSULA 7 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u>
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	<u>En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.</u>
NIVELES DE SERVICIO	<u>ANS que aplican: PLA01, PLA02, PLA03</u>

A1.2 Servicio de Migración y definición de Cuadro de Mando

SERVICIO	SERVICIO DE MIGRACIÓN Y CUADRO DE MANDO.
DESCRIPCIÓN	<u>Servicio de migración de Datos a la Plataforma SaaS y Definición de Indicadores/informes para el Cuadro de Mando de la Dirección General de Investigación y Docencia.</u>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>1.- Migración del servicio a la Plataforma SaaS</p> <p>Para la prestación del servicio se requiere tener en consideración los siguientes requisitos:</p> <p>Planificación Escalonada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantía de una migración ordenada y eficiente. <p>Tiempo de Parada del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El tiempo de parada por Fundación no debe exceder las 6 horas. - Interrupciones programadas fuera del horario laboral habitual, iniciando a partir de las 15:00 horas. <p>Actividades de Migración:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación efectiva de actividades, incluyendo exportación de información, deshabilitación de acceso Citrix, parada y habilitación en el nuevo servidor, restauración de bases de datos, y pruebas. <p>Garantía de Continuidad del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de medidas para asegurar la continuidad del servicio durante la migración. - Minimización de impactos en las operaciones diarias. <p>Coordinación con Madrid Digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo coordinado con responsables de Madrid Digital para minimizar el tiempo de parada y garantizar una transición fluida. <p>2.- Servicio de Definición de Indicadores/informes para el Cuadro de Mando de la Dirección General de Investigación y Docencia</p> <p>Alcance y Descripción Detallada:</p> <p>En el contexto de las Fundaciones de Investigación, el servicio se enfoca en la implementación de un Cuadro de Mando para la Dirección General de Investigación y Docencia. Esto incluye la definición de indicadores, proporcionando una visión integral de proyectos, datos económicos, ensayos clínicos, recursos humanos, producción científica e innovación.</p> <p>Para la prestación del servicio se requiere tener en consideración los siguientes requisitos:</p> <p>Descripción de los Trabajos y Cronograma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar una descripción detallada de los trabajos, incluyendo definición de indicadores y paneles en Power BI. - Presentar un cronograma con fechas previstas para cada fase del proyecto. <p>Ontología de Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar una ontología clara y completa de los indicadores propuestos. 	

SERVICIO	SERVICIO DE MIGRACIÓN Y CUADRO DE MANDO.
	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer relaciones y dependencias entre los indicadores. <p>Campos de la Plataforma Fundanet y Forma de Cálculo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especificar campos de la Plataforma Fundanet en cada indicador y la fórmula o lógica de cálculo utilizada. - Detallar la relación entre los indicadores y los datos de la Plataforma Fundanet.
ENTREGABLES	<p><u>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio serán, entre otros:</u></p> <p>Plan de Trabajo del Cuadro de Mando</p> <p>Documento de Cuadro de Mando. Ontología de Indicadores, Campos relacionados de la Plataforma Fundanet y Formula de cálculo</p>
PETICIÓN DEL SERVICIO	<u>Responsable del Servicio de la Agencia.</u>
GESTIÓN DEL SERVICIO	<u>La gestión del servicio será la definida en la CLÁUSULA 7 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u>
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	<u>En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.</u>
NIVELES DE SERVICIO	<u>ANS que aplican: SMC01, SMC02</u>

A1.3 Servicio bajo demanda

SERVICIO	SERVICIO BAJO DEMANDA
DESCRIPCIÓN	<u>Servicios bajo demanda para formación, personalización, configuración e integración de los módulos de Fundanet Suite y Power BI de la Plataforma Fundanet para el Cuadro de Mando de la Dirección General de Investigación y Docencia</u>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA	
<p>Los servicios se adaptarán de manera personalizada a las necesidades específicas de cada Fundación, enfocándose en la prestación de servicios esenciales. Esto incluye la formación, personalización y configuración de módulos, especialmente aquellos no implementados en la licencia corporativa de Fundanet Suite. Cada Fundación que requiera estos servicios solicitará a la Agencia su utilización para la implementación de módulos necesarios.</p> <p>Para la prestación del servicio se requiere tener en consideración los siguientes requisitos:</p> <p>1.- Servicio de formación, personalización, configuración en los módulos de la Plataforma Fundanet</p> <p>Propuesta Metodológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de una propuesta metodológica detallada para la implementación de módulos específicos. - Destacar la adaptabilidad a las necesidades particulares de cada Fundación. <p>Plan de Implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de un cronograma detallado que incluya fases de formación, personalización y configuración. - Ajuste del cronograma a las particularidades de cada Fundación para una ejecución ordenada. <p>Estimación de Esfuerzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de una estimación de esfuerzo previa considerando la tipología y tamaño de cada Fundación. - Reflejar el tiempo y recursos necesarios para formación, personalización y configuración. <p>2.- Desarrollo y Puesta en Marcha del Cuadro de Mando:</p> <p>Comprensión Integral del Cuadro de Mando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demostración de una comprensión detallada del Cuadro de Mando definido en el Proyecto Cerrado. - Incluye la arquitectura, funcionalidades y la relación con los indicadores configurados en Power BI. <p>Estimación de Esfuerzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de una estimación de esfuerzo detallada para cada fase del proyecto del Cuadro de Mando. - Consideración de todas las actividades relacionadas con el desarrollo y puesta en marcha definidos en el Proyecto Cerrado. <p>Desarrollo Alineado con Indicadores Definidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar una correlación precisa entre la información visualizada en el Cuadro de Mando y los datos configurados en Power BI. - Garantizar coherencia con los indicadores previamente definidos en el Proyecto Cerrado. <p>Metodología de Desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de una metodología de desarrollo clara y detallada, incluyendo fases, hitos y entregables. - Valoración de metodologías ágiles para adaptaciones según las necesidades durante el proceso. 	

SERVICIO	SERVICIO BAJO DEMANDA
<p>Proceso ETL (Extracción, Transformación y Carga):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución eficiente del proceso ETL para trasladar datos desde las bases de datos de cada Fundación a la base del Cuadro de Mando. - Garantizar la integridad y precisión de la información transferida. <p>Capacitación y Transferencia de Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de un plan detallado de capacitación para usuarios finales de la Dirección General. - Asegurar una transición efectiva y comprensión completa del uso del Cuadro de Mando. 	
ENTREGABLES	<p><u>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio serán, entre otros:</u></p> <p>Plan de formación, personalización y configuración</p> <p>Propuesta metodológica</p> <p>Estimación de esfuerzos</p> <p>Manual de usuario</p>
PETICIÓN DEL SERVICIO	<u>Responsable del Servicio de la Agencia.</u>
GESTIÓN DEL SERVICIO	<u>La gestión del servicio será la definida en la CLÁUSULA 7 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u>
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	<u>En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.</u>
NIVELES DE SERVICIO	<u>ANS que aplican: SGE01, SGE02, SGE03</u>

ANEXO 2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

En el presente anexo se describen los ANS relacionados con la prestación del suministro y de los servicios:

A2.1 PLA.- Plataforma fundanet saas

La siguiente tabla resume los ANS que afectan a la plataforma SaaS.

ANS	DESCRIPCIÓN
ANS PLA01	DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA
ANS PLA02	RESPUESTA Y ESCALADO DE INCIDENCIAS
ANS PLA03	RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

A2.1.1 ANS – PLA01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
IDENTIFICADOR	PLA01 Disponibilidad de la Plataforma Fundanet SaaS
DESCRIPCIÓN	<u>Este indicador mide la disponibilidad total de la Plataforma Fundanet SaaS durante un período mensual, incluyendo el acceso a comunicaciones, el funcionamiento del hardware y los sistemas operativos de los servidores.</u>
UNIVERSO DE MEDIDA	<u>El tiempo total de disponibilidad se evalúa mensualmente</u>
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<u>Se establece como objetivo una disponibilidad del 99.50% cada mes. Este porcentaje excluye cualquier interrupción programada por mantenimiento o actualizaciones por parte del proveedor.</u>
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	<u>Este indicador es aplicable a todos los servicios ofrecidos por la Plataforma Fundanet SaaS.</u>
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	<u>Evaluación mensual.</u>
INDICADOR	<u>Porcentaje de tiempo que la plataforma estuvo operativa y accesible sin interrupciones no programadas.</u>

A2.1.2 ANS – PLA02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
IDENTIFICADOR	PLA02 Tiempo de Respuesta y Escalado de Incidencias en la Plataforma Fundanet SaaS
DESCRIPCIÓN	<p>Gestión de Tiempo de Respuesta y Escalado de Incidencias en la Plataforma Fundanet SaaS.</p> <p>Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) define los estándares de tiempo de respuesta y escalado para incidencias reportadas por usuarios de la Plataforma Fundanet SaaS, asegurando una respuesta eficiente y oportuna de problemas según la prioridad asignada.</p>
UNIVERSO DE MEDIDA	Se mide el tiempo de respuesta inicial y el tiempo hasta el escalado de incidencias, desde el momento de su reporte.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<p>Prioridad Alta (Críticas): Tiempo de respuesta de hasta 8 horas.</p> <p>Prioridad Media (Urgentes): Tiempo de respuesta de hasta 16 horas.</p> <p>Prioridad Baja (Importantes): Tiempo de respuesta de hasta 24 horas.</p>
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicio de soporte y atención usuarios de la Plataforma Fundanet en SaaS.
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	El cumplimiento de este ANS se evalúa mensualmente
INDICADOR DE DESEMPEÑO	Se utilizará el porcentaje de incidencias dentro de los tiempos de respuesta y escalado definidos para cada nivel de prioridad como indicador de desempeño.

A2.1.3 ANS – PLA03

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
IDENTIFICADOR	PLA03 Resolución de Incidencias en la Plataforma Fundanet SaaS
DESCRIPCIÓN	<p>Gestión de Tiempo de Resolución de Incidencias en la Plataforma Fundanet SaaS.</p> <p>Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) define los estándares de tiempo de resolución para incidencias reportadas por usuarios de la Plataforma Fundanet SaaS, asegurando una resolución eficiente y oportuna de problemas según la prioridad asignada.</p>
UNIVERSO DE MEDIDA	Se mide el tiempo de resolución de incidencias, desde el momento de su reporte.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Prioridad Alta: Incidencias que afecten a la operatividad del sistema con pérdida de servicio en funcionalidades o fechas críticas (obligaciones legales). Se comenzará su resolución el mismo día de su recepción. El plazo máximo de resolución de la incidencia será de 24 Horas desde su recepción.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	<p>Prioridad Media: Incidencias que afecten a la operatividad del sistema que no se produzcan en fechas críticas. Se planificará su resolución en los dos días siguientes a la recepción de la misma, siendo el plazo máximo de resolución de una semana desde su asignación.</p> <p>Prioridad Baja: Incidencias que afecten a una funcionalidad que no suponga pérdida de servicio general o en grandes módulos o sólo a unos pocos usuarios. Se planificará su resolución en los tres días siguientes a la recepción de la misma, siendo el plazo máximo de resolución de 3 semanas desde su asignación.</p>
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicio de soporte y atención usuarios de la Plataforma Fundanet en SaaS.
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	El cumplimiento de este ANS se evalúa mensualmente
INDICADOR DE DESEMPEÑO	Se utilizará el porcentaje de incidencias dentro de los tiempos de resolución definidos para cada nivel de prioridad como indicador de desempeño.

A2.2 SMC.- SERVICIO DE MIGRACION Y CUADRO DE MANDO

La siguiente tabla resume los ANS que afectan al servicio de migración y cuadro de mando.

ANS	DESCRIPCIÓN
ANS SMC01	RETRASO EN LA ENTREGA DEL DOCUMENTO DE CUADRO DE MANDO

A2.2.1 NS- SMC01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
IDENTIFICADOR	<u>SMC01 Cumplimiento en la entrega del Cuadro de Mando</u>
DESCRIPCIÓN	<u>Este indicador evalúa el grado de cumplimiento en la entrega del Cuadro de Mando dentro de los plazos establecidos en el contexto del proyecto de elaboración del Cuadro de Mando.</u>
UNIVERSO DE MEDIDA	<u>Proyecto de elaboración del Cuadro de Mando.</u>
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<u>Se establece como valor objetivo la entrega del Cuadro de Mando en un plazo de 6 meses para garantizar el cumplimiento de la prestación del servicio.</u>
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	<u>Este indicador se aplica específicamente a la entrega del Cuadro de Mando.</u>

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	<u>Se evalúa una vez durante los primeros 6 meses del proyecto, para verificar el cumplimiento en la entrega del Cuadro de Mando. INDICADOR: Días de retraso en la entrega.</u>
INDICADOR	<u>Días de retraso en la entrega.</u>

A2.3 SGE.- ANS QUE AFECTAN A LOS SERVICIOS GESTIONADOS MEDIANTE ENCARGOS.

ANS	DESCRIPCIÓN
ANS SGE01	RESPUESTA A LA SOLICITUD DE VALORACIÓN DE ENCARGOS
ANS SGE02	ENCARGOS CON INCUMPLIMIENTO DE FECHA FIN PLANIFICADA
ANS SGE03	CALIDAD DE LOS ENCARGOS ACEPTADOS

Para estos ANS, la medición se realizará para cada uno de los ítems de los Servicios afectados. La penalidad afectará al importe comprometido de cada ítem. Por tanto, la penalidad global será la suma de las penalidades parciales sobre cada petición.

A2.3.1 ANS – SGE01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
IDENTIFICADOR	SGE01 Respuesta a las solicitudes de valoración de encargos
DESCRIPCIÓN	<u>Este indicador evalúa la respuesta a las solicitudes de valoración de encargos dentro de los plazos establecidos, como se establece en la CLÁUSULA 7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</u>
UNIVERSO DE MEDIDA	<u>Se considera cada encargo de valoración entregado en el período de medición.</u>
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<u>Se evalúa la desviación en el plazo de respuestas del adjudicatario ante las solicitudes de valoraciones de Encargo a una necesidad. Este indicador se aplica mensualmente, para cada servicio del cual se solicita valoración.</u>
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	<u>Se aplica a los servicios de Especificación de Requisitos y Desarrollo de Sistemas de Información.</u>
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	<u>La evaluación se realiza mensualmente.</u>

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR	<p><u>El indicador DR mide el número de días en los que no se ha producido la entrega de la valoración de un servicio (incumplimiento de respuesta).</u></p> <p><u>Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la CLÁUSULA 7- PRESTACIÓN DEL SERVICIO para la valoración del encargo.</u></p>

A2.3.2 ANS – SGE02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
IDENTIFICADOR	SGE02 Encargos que no han sido cerrados en fecha fin planificada
DESCRIPCIÓN	<u>Este indicador evalúa los encargos que no han sido cerrados dentro de la fecha fin planificada, como se estipula en la CLÁUSULA 7- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</u>
UNIVERSO DE MEDIDA	<u>Se refiere a los encargos que no han sido cerrados dentro de la fecha fin planificada.</u>
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<p><u>El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida. La penalización se aplica en las siguientes situaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada. • Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada. • Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada.
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	<u>Se aplica a los servicios de Especificación de Requisitos y Desarrollo de Sistemas de Información.</u>
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	<u>Se evalúa mensualmente, por cada servicio del que se solicita valoración.</u>
INDICADOR	<p><u>Por cada encargo, el indicador N mide el porcentaje de días de retraso con respecto al plazo estimado.</u></p> <p><u>$N_i = (t / E_i)$, medido en %</u></p> <p><u>Donde:</u></p> <p><u>t: número de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada.</u></p> <p><u>E_i: número de días estimados del encargo (plazo de ejecución desde la fecha de inicio hasta la fecha fin planificada).</u></p>

A2.3.3 ANS – SGE03

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
IDENTIFICADOR	SGE03 Calidad de los encargos
DESCRIPCIÓN	<u>Este indicador evalúa la calidad de los encargos que no han sido entregados, como se estipula en la CLÁUSULA 7- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</u>
UNIVERSO DE MEDIDA	<u>Se refiere a los encargos entregados que no han sido rechazados.</u>
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<u>El objetivo del contrato es prestar el servicio con la mayor calidad dentro de los parámetros establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se revisan los encargos entregados y se produce un rechazo si no cumplen con lo solicitado.</u>
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	<u>Se aplica a los servicios de cuota variable</u>
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	<u>La evaluación se realiza mensualmente.</u>
INDICADORES	<u>El indicador N mide el número de encargos aceptados en primera instancia.</u> <u>$N = (Nap/Na)$, medido en %</u> <u>Donde:</u> <u>Nap: es el número de encargos aceptados en primera instancia</u> <u>Na: es el número de encargos aceptados</u>

La Directora de Sistemas de Información Sectorial

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2024.12.12 10:24

Fdo.: Ana María Puebla Rubio