

Pliego de Prescripciones Técnicas

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

***“ADQUISICIÓN LICENCIAS CEGID PEOPLENET,
MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE BASE CEGID
PEOPLENET Y CEGID E-MIND Y SOPORTE ACTIVO
PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD
DE MADRID”***

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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ADQUISICIÓN LICENCIAS CEGID PEOPLENET, MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE BASE CEGID PEOPLENET Y CEGID E-MIND Y SOPORTE ACTIVO PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

INDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	5
CLÁUSULA 3. ADQUISICIÓN DE LICENCIAS CEGID PEOPLENET®	6
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN.....	6
CLÁUSULA 4. ALCANCE DEL SERVICIO	13
4.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA: MANTENIMIENTO DE LICENCIAS.....	13
4.1.1 SOPORTE TÉCNICO.....	13
4.1.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO	15
4.1.3 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	15
4.2 SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE: SOPORTE ACTIVO	17
CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	18
CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	19
CLÁUSULA 7. CALIDAD	20
CLÁUSULA 8. HORARIO DEL SERVICIO.....	20
CLÁUSULA 9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRSCRIPCIONES TÉCNICAS.....	20
ANEXO 1. RELACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE	22
ANEXO 2. CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO	23
ANEXO 3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	25

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; modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas; por el artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid; y por el artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la Agencia), se configura, de conformidad con la Disposición Adicional Octava de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid, como un ente público de los previstos en el Artículo 6 de la citada Ley, que perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, es un Ente de Derecho Público, cuenta con personalidad jurídica propia, patrimonio propio, y autonomía en su gestión, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las competencias que, conforme al *Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005*, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recoge/n, en concreto, la/s siguiente/s:

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.

Asimismo, la Ley 7/2005, en su Disposición Adicional Primera apartado 4 establece que “Las funciones de La Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid no se extienden a las competencias sobre los sistemas de informática médica, gestión sanitaria y a aquéllas relativas a las relaciones del sistema sanitario con los ciudadanos, profesionales sanitarios, oficinas de farmacia, sanidad privada y cualesquiera otras personas físicas o jurídicas distintas de la Administración de la Comunidad de Madrid, sus organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos”.

La Ley 7/2005, en su Disposición Adicional Primera apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que la Agencia desarrollará en todo caso las siguientes competencias:

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

económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia en el ámbito señalado en el Apartado 4 de la Disposición Adicional Primera anteriormente citada, las competencias para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el párrafo anterior.

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

Sin embargo, la necesidad que aquí se motiva se ha ampliado significativamente, abarcando un espectro mucho mayor de requisitos a cumplir y que se motivan en esta doble vertiente:

Por un lado, en el momento actual, la Comunidad de Madrid desea evolucionar los **Sistemas de Información de Recursos Humanos** basándose en una plataforma tecnológica de mercado, con los siguientes objetivos:

Centralizar **bajo una misma plataforma la gestión de los procesos de las áreas corporativas de Recursos Humanos de la Comunidad de Madrid.**

Transformar, modernizar e incorporar estándares de mercado en los Sistemas de Información de Recursos Humanos que permitan una mayor flexibilidad y agilidad de los sistemas para dar respuesta, por un lado, a la obtención de información unificada y, por otro, a los cada vez más frecuentes y profundos cambios legales y a los futuros requerimientos que soliciten los gestores funcionales de dichos sistemas.

Y, por último, y no menos importante, **establecer medios y herramientas que faciliten la comunicación de los sistemas con el empleado público y con los ciudadanos.**

En el germen de este proyecto está la estrategia previa impulsada previamente por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS); esto es, la **Plataforma Centralizada de RRHH de Sanidad (proyecto MAGMA, basada en tecnología PeopleNet)**. Sobre MAGMA, se realizarán los trabajos necesarios de ampliación, transformación y evolución para la adaptación de sus procesos en aras de conseguir una **única Plataforma que dé respuesta técnica y funcional a los recursos humanos de toda la Comunidad de Madrid, contemplando los ámbitos institucionales, de justicia, de educación y sanitario.**

Este proyecto estratégico se articula mediante la tramitación del procedimiento **ECON/000093/2025, “SERVICIO DE UNIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS Y FUNCIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y SOPORTE A LA GESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA EXPERTA EN PRODUCTO CEGID PEOPLENET (2 LOTES), COFINANCIABLE AL 40% CON CARGO AL PROGRAMA FEDER 2021-2027 DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**

El volumen de empleados a los que dará cobertura el proyecto será de **200.000 empleados públicos** y 40.000 alumnos en prácticas.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que tecnológicamente la funcionalidad de la Plataforma unificada se basará en MAGMA, bajo **tecnología Cegid-PeopleNet**, tecnología implantada y operativa en un entorno productivo tan complejo como es el ámbito sanitario (80.000 empleados gestionados), mediante este nuevo procedimiento **se requiere la ADQUISICIÓN del licenciamiento necesario para garantizar la cobertura completa a todos los ámbitos de RRHH en la Comunidad de Madrid**, de modo que todos los desarrollos se realicen siguiendo las recomendaciones de Cegid-

PeopleNet y con el máximo de adherencia a los estándares definidos por éste, para facilitar la mantenibilidad futura.

Por otro lado, la plataforma centralizada MAGMA ha garantizado y cubierto sus necesidades de mantenimiento de licenciamiento, mediante la **Resolución núm. 636/2021**, de 20 de diciembre de 2021 de la Consejera Delegada de la Agencia, por la que se adjudicó, por procedimiento negociado el contrato de servicios denominado **ECON/000049/2021, “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE BASE META4 PEOPLENET, META4MIND Y SOPORTE ACTIVO PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”** a la empresa **META 4 SPAIN S.A.** (NIF:A-80125065), actualmente **CEGID SPAIN S.A.**

Ambos aspectos, arriba descritos, dan lugar y fundamentan este nuevo procedimiento contractual que requiere, tanto de **la adquisición de las nuevas licencias** para dar cobertura a la ampliación de alcance y lograr una plataforma unificada de gestión de RRHH en la Comunidad de Madrid, contemplando al colectivo completo de toda la comunidad de Madrid (200.000 empleados totales), como **el soporte y mantenimiento de las licencias actuales** que dan cobertura a la gestión de los RRHH del colectivo sanitario (80.000 empleados) bajo tecnología Cegid.

Adicionalmente, esta transformación integral de la gestión de los recursos humanos y función pública en la Comunidad de Madrid requiere de un enorme esfuerzo de normalización y consolidación de la plataforma tecnológica, debido a la alta complejidad funcional y técnica de la solución, por lo que será necesario contar con una serie de servicios de soporte adicionales (**Soporte Activo**), que no se contemplan entre los servicios derivados de la adquisición y mantenimiento de licencias. Este soporte activo y experto es esencial para garantizar el éxito en el uso y transformación del producto tecnológico, basándose en la capacitación especializada del fabricante.

Por todo lo anterior, se justifica la necesidad, idoneidad y eficiencia de este expediente destinado a la ampliación y mantenimiento de la plataforma tecnológica basada en CEGID PeopleNet, con el fin de extender la gestión centralizada de Recursos Humanos a la totalidad de empleados de la Comunidad de Madrid, incrementando el volumen de licencias de las 80.000 actuales a 200.000.

La Comunidad de Madrid ha establecido una arquitectura funcional y tecnológica plenamente basada en CEGID PeopleNet, que constituye el núcleo de la Plataforma Centralizada de Recursos Humanos. Dado que el modelo organizativo de la Comunidad de Madrid exige habilitar la gestión unificada de todos los colectivos y centros, resulta imprescindible ampliar la capacidad de licenciamiento y soporte de la solución ya implantada, y permite garantizar la continuidad y consistencia del servicio.

La sustitución de la tecnología CEGID resultaría inviable tanto desde el punto de vista técnico como funcional, por los siguientes motivos:

La plataforma en producción, así como sus desarrollos, parametrizaciones e integraciones, se han construido íntegramente sobre CEGID PeopleNet.

Cambiar de tecnología obligaría a rehacer todas las integraciones corporativas, duplicando costes y tiempos y generando riesgos críticos.

Se produciría una interrupción del servicio y una ruptura en la continuidad operativa del proyecto, al quedar inutilizados los componentes ya implantados.

Se dispone de un conocimiento consolidado sobre CEGID, cuya pérdida añadiría riesgos operativos, costes adicionales y una ralentización significativa en la evolución del sistema.

Destacar los siguientes FACTORES OPERATIVOS:

Continuidad del servicio: la ampliación con la misma tecnología garantiza una transición no disruptiva y asegura la estabilidad para usuarios actuales y futuros.

Aprovechamiento del conocimiento existente

Modelo homogéneo de gestión del personal: un sistema único permite consolidar criterios, datos y procesos, facilitando la toma de decisiones y evitando discrepancias entre plataformas.

FACTORES TECNOLÓGICOS:

Plataforma probada: CEGID está implantado en producción en entornos de alta complejidad, demostrando robustez y escalabilidad.

Compatibilidad garantizada: la ampliación se realiza sobre infraestructuras ya validadas, evitando rediseños y reduciendo tiempos de implantación.

Reutilización de integraciones corporativas: continuar con la misma tecnología evita rehacer interfaces críticas ya desarrolladas y probadas.

Por último, se exponen los siguientes FACTORES ECONÓMICOS:

Maximización de las inversiones ya realizadas: se aprovechan licencias, desarrollos, formación y soporte existentes.

Reducción del coste de implantación: trabajar sobre una base conocida minimiza el esfuerzo en análisis, diseño, desarrollo y pruebas.

Optimización de los costes de operación y mantenimiento: un sistema único evita duplicidades y reduce los costes estructurales.

La ampliación y mantenimiento de la plataforma CEGID PeopleNet constituye la opción más eficiente, estable y coherente para completar la implantación de la gestión centralizada de RRHH en la Comunidad de Madrid. Se garantiza la continuidad del proyecto en ejecución, se optimizan recursos económicos y se preserva la coherencia tecnológica y funcional del sistema.

La empresa **CEGID SPAIN S.A.U.**, como fabricante y titular en exclusiva de los productos *Cegid E-Mind* y *Cegid-PeopleNet*, tanto en su **versión estándar** como en su **versión específica para Administraciones Públicas (edición AA.PP.)**, ostenta la totalidad de los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre estas soluciones, incluyendo el código fuente, los módulos funcionales, el modelo de datos y los componentes técnicos que conforman la obra protegida. En consecuencia, ningún tercero puede intervenir en su evolución, corrección, actualización o adaptación sin vulnerar dichos derechos, ya que las actividades inherentes al mantenimiento, soporte técnico y actualización de versiones implican, de forma directa, la modificación, transformación o intervención sobre la obra intelectual licenciada, facultades que la normativa de propiedad intelectual reserva en exclusiva a su autor o titular.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar los servicios que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

CLÁUSULA 2. OBJETO

Este contrato tiene por objeto la **adquisición de licencias Cegid PeopleNet y mantenimiento de las licencias de software de los productos Cegid PeopleNet® AA.PP y Cegid e-Mind®,** para distintos centros en el ámbito de la Comunidad de Madrid, que se relacionan en el **Anexo 1** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, así como la prestación de una serie de servicios adicionales de soporte (**Soporte Activo**).

El objeto del contrato comprende:

- **Adquisición de licencias del producto Cegid PeopleNet®** para la Comunidad de Madrid como software base del proyecto Plataforma única de Recursos Humanos para toda la Comunidad de Madrid, contemplando los ámbitos institucionales, de justicia, de educación y sanitario.
- **Servicio de Soporte:**
 - **Mantenimiento de las licencias de software de los productos Cegid PeopleNet® y Cegid e-mind® Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R), tanto las ya instaladas en el ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid y como las de nueva adquisición, y que se relacionan en el Anexo 1 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas**
 - Prestación de una serie de servicios adicionales de soporte (**Soporte Activo**).

CLÁUSULA 3. ADQUISICIÓN DE LICENCIAS CEGID PEOPLENET®

La situación de partida en la Comunidad de Madrid del software Cegid PeopleNet®, Edición AA.PP. es la siguiente: licenciamiento para 80.000 empleados de la funcionalidad completa que comprende los módulos de los siguientes bloques:

- CORE HR: Organización, Gestión de personal, Situación Administrativa, Plantilla, RPT/RLT
- POLÍTICA RETRIBUTIVA: Nómina, Acción Social, Presupuestos-Capítulo I
- PROCESOS SELECTIVOS: Oferta de Empleo Público, Concurso de Traslado, Bolsa de Trabajo
- GESTIÓN DEL TALENTO: Formación, Evaluación de Competencias, Evaluación por Objetivos, Carrera Profesional
- OTROS: Autoservicio Empleado y Responsable; Firma digital /Soporte a la tramitación / Analíticas

El objetivo de la adquisición de licencias es la ampliación de las licencias ya contratadas para dar cobertura al proyecto Plataforma única de Recursos Humanos para toda la Comunidad de Madrid, gestionándose en dos bloques:

- BLOQUE 1: Ampliación para 50.000 empleados (siendo la licencia completa 130.000 empleados)
- BLOQUE 2: Ampliación para 70.000 empleados (siendo la licencia completa 200.000 empleados)

Siempre teniendo en cuenta la cobertura sin coste a 40.000 alumnos en prácticas.

La relación de licencias software a adquirir de los productos Cegid PeopleNet para dar cobertura a toda la Comunidad de Madrid se detalla en el ANEXO 1 del presente pliego.

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

PRODUCTO SOFTWARE

Producto Software	Fabricante
Cegid PeopleNet AA.PP.	CEGID SPAIN, S.A.U.

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

Se incluye a continuación un resumen funcional de los módulos de Cegid PeopleNet AA.PP.:

- **Organización: Principales funcionalidades**
 - Diseñar el modelo organizativo del organismo:

- Definir estructuras jerárquicas internas.
- Ver rápidamente el organigrama en forma de árbol a todos los niveles (unidades organizativas, empleados, puestos).
- Buscar y ver el organigrama con la información por persona o por puestos dentro de cada unidad organizativa.
- Gestionar de forma gráfica unidades de trabajo, ubicaciones y árboles de puestos: usando arrastrar y soltar; uniendo y desuniendo elementos del árbol.
- Gestionar ubicaciones (centros de trabajo, edificios, oficinas, centros de formación).
- Ver la evolución de la organización a lo largo del tiempo.
- Gestión de plazas y puestos:
 - Gestión de plazas.
 - Gestión de puestos: construcción de RPT/RLT, historial de ocupaciones de puestos
 - Explotación de la información: Generación de informes de RPT/RLT, Efectivos Reales y puestos vacantes y de plantilla por unidad organizativa.
- Otras funcionalidades:
 - Gestión de equipos de trabajo
 - Gestión de organizaciones externas
- **Administración de personal: Principales funcionalidades**
 - Gestión de los distintos regímenes jurídicos existentes en el Organismo.
 - Gestión de las distintas relaciones con la administración según régimen jurídico:
 - Funcionarios: de carrera, interinos, en prácticas ...
 - Laborales: fijos, eventuales, directivos, de planes de ocupación etc.
 - Altos cargos
 - Gestión de datos personales y curriculares del empleado.
 - Gestión de movimientos de Empleados:
 - Altas (individual y masiva)
 - Bajas (individual y masiva) con gestión de conflictos
 - Movimientos de personal: ceses y nombramientos.
 - Gestión de la ocupación: Titulares, Sustitutos, Comisiones de servicio, etc.
 - Gestión de situaciones administrativas.
 - Gestión de retenciones judiciales
 - Gestión del Historial de servicios previos
 - Gestión de trienios: historial, resolución, entrada masiva.
 - Gestión de grados: historial y proceso de consolidación de grados.
 - Gestión de contratos, prórrogas.
 - Gestión de conexión con organismos oficiales SEPE y Seguridad Social: AFI, Contrat@, Delt@, FDI y FIE
 - Información para la realización del Registro retributivo
 - Explotación de la información de Gestión de personal: listados de altas y bajas por fecha, certificado de servicios prestados, certificado de méritos, vencimiento de contratos, prórrogas y trienios, etc.

• **Nómina España (AFI, DELTA, FDI, CONTRATA): Principales funcionalidades**

- Gestión de los datos de conceptos retributivos mediante Tablas de valores de nómina mediante asignación de valores multinivel.
- Gestión del tiempo teórico y real: definición de calendarios de jornadas, gestión de datos de incidencias relativas a ausencia y presencia de los empleados (incapacidades temporales, permisos, vacaciones...)
- Gestión de anticipos, préstamos (con ciclo de solicitud a través de los portales del empleado y responsable)
- Gestión de retenciones judiciales
- Gestión del IRPF.
- Gestión de pagas. Posibilidad de definir pagas ordinarias, extras, de incidencias, de productividades, de planes de pensiones etc.
- Cálculo de Nómina de diferentes tipos: paga normal, pagas retroactivas, ajustes de Seguridad Social.
- Gestión de líquidos negativos. Detección, informes, gestión de la devolución.
- Visor de nóminas procesadas con filtros de controles predefinidos para descuadres (altas en el mes, bajas en el mes, detección de negativos, descuadres en contabilidad, descuadres en pago)
- Visor de absentismo para pagas procesadas (empleados con IT, maternidades, paternidades, etc.)
- Asignación dinámica de valores Multinivel (Aplicavalor de Nómina).
- Nómina visible en pantalla en el momento del cálculo, para cada empleado procesado y con posibilidad de realizar simulación.
- Inspector del Cálculo de Nómina: permite analizar el cálculo de la nómina para cada empleado, presentando la lista completa de conceptos calculados y las relaciones de dependencia entre los diferentes conceptos, dentro de la estructura de cálculo.
- Generación del recibo de nómina
- Generación de informes de cierre de nómina para su fiscalización:
 - o N1 Listado de personal en nómina
 - o RRD Resumen de retribuciones y deducciones
 - o RRX Resumen de retribuciones y deducciones por concepto
 - o RN Resumen de nómina acumulativo para uno o varios meses
 - o Informes de Variaciones de retribuciones
 - ✓ VR1 altas, VR2 bajas, VR3 modificaciones, VR4 cuadro resumen de los 3 anteriores.
 - o Informes de Variaciones de deducciones
 - ✓ VD1 altas, VD2 bajas, VD3 modificaciones, VD4 cuadro resumen de los 3 anteriores.
- Definición y gestión del proceso de contabilidad para generar el asiento contable
- Gestión de pagos para la generación de fichero de transferencias SEPA.
- Gestión de los Seguros Sociales: Régimen General de la Seguridad Social y MUFACE.
- Generación de los modelos de la AEAT: 110, 111, 190 y del Certificado de Retenciones
- Gestión de finiquitos

- Generación de Certificados de desempleo.
- Generación de Certificados de maternidad y paternidad.
- **Presupuesto-Capítulo 1: Principales funcionalidades**
 - El módulo Elaboración de Presupuestos de PeopleNet tiene como finalidad estimar, planificar y elaborar el capítulo I relacionados con la gestión pública de recursos humanos. Básicamente, se trata de hacer una previsión de los costes de los puestos/empleados.
 - La Elaboración del Presupuesto que se realice no será una estimación sino un cálculo simulado de nóminas que utilizará los componentes (conceptos de nómina, reglas de cálculo, etc.) de la nómina real, lo que permitirá obtener un cálculo simulado con todos los detalles de devengos, retenciones y cotizaciones.
 - Hipótesis de puestos:
 - Crear nuevos puestos genéricos, puestos unidad y puestos específicos. Se permite así incrementar la dotación de puestos para el año del presupuesto.
 - Modificar puestos existentes cambiando las características definitorias de un puesto: cambios de subgrupo, de categoría profesional, de complementos, de jornada, de unidad organizativa, etcétera.
 - Dar de baja puestos reduciendo la dotación
 - Consultar y editar los puestos del escenario.
 - Mediante el módulo podrán proyectarse cambios de puesto tales como:
 - Cambiar sus retribuciones básicas: cambiando de subgrupo o de categoría nivel según el régimen jurídico.
 - Cambiar sus retribuciones complementarias cambiando los complementos del puesto.
 - Cambiar el puesto de clasificación orgánica.
 - Cambios masivos en valores de nómina
 - Generación del Anexo de personal: informe Clasificación económica Capítulo I
- **Selección (Oferta Empleo Público): Principales funcionalidades**
 - Definición de la Oferta de Empleo Público.
 - Gestión de la convocatoria.
 - ✓ Definición de Convocatorias.
 - Agenda de convocatoria.
 - Órgano convocante.
 - Procesos de selección.
 - Formas de acceso
 - Reserva
 - Requisitos
 - Tribunal
 - Criterios (ordenación, desempate, ...)
 - Publicación
 - Solicitudes.

- Puntuación de pruebas.
- Puntuación de méritos.
- Baremación (pruebas y méritos).
- Declaración de aprobados (comprobación documentación aportada)
- Gestión de Costes de la convocatoria.
- **Selección (Concurso de traslado): Principales funcionalidades**
 - Gestión de convocatorias
 - Gestión de solicitudes
 - Puntuación de méritos
 - Baremación
 - Adjudicación de puestos
 - Cierre/apertura de convocatorias
 - Consulta de convocatorias
 - Consulta de solicitudes
 - Análisis
- **Selección (Bolsa de empleo): Principales funcionalidades**
 - Creación y definición de Acuerdos de bolsa
 - o Gestión de la convocatoria.
 - ✓ Definición de Convocatorias (estructura similar a la oferta de empleo público)
 - ✓ Solicitudes (a bolsas y funcionalidad de traspaso entre distintas bolsas)
 - ✓ Gestión de costes
 - Gestión de bolsas
 - o Búsquedas:
 - ✓ Preferencias
 - ✓ Estados / Tipo de relación con la administración
 - o Información de los miembros de la bolsa
 - ✓ Penalizaciones
 - ✓ Rotaciones
 - ✓ Desempates.
 - ✓ Gestión de Aceptación/ Rechazo de oferta
 - ✓ Gestión de localización/ envío de correos electrónicos al miembro de la bolsa
 - ✓ Histórico de incidencias de la gestión del miembro en la bolsa
- **Formación: principales funcionalidades**
 - Gestión de los productos de formación
 - o Árbol de formación

- Producto de formación tipo
 - Carga masiva de catálogo de cursos
- Solicitudes de formación (utilizando las opciones de la aplicación o mediante los portales del empleado y el responsable)
 - Por unidad organizativa
 - Por empleado
- Gestión de acciones de formación
 - Acciones
 - Evaluación de acción formativa
 - Costes de formación
- Plan de Formación
 - Elaboración de Planes de Formación
 - Definición de versiones de Planes
 - Cálculo de costes de las diferentes versiones
 - Selección de solicitudes de formación
- **Evaluación: principales funcionalidades**
 - Diccionario de conocimientos y objetivos
 - Asignación de conocimientos y objetivos de forma:
 - Organizativa.
 - Individual.
 - Detectar diferencias entre conocimientos de la persona y requerimientos del organismo.
 - Gap Individual: compara los C+ y los niveles reales evaluados de un RH con los necesarios para un puesto o unidad organizativa.
 - Gap Colectivo: compara los C+ de una población determinada con los requeridos para pertenecer a una unidad organizativa determinada, una familia de puestos o para desempeñar un puesto de trabajo.
 - Gestión de procesos de evaluación.
 - Definir procesos.
 - Asignar personas a procesos (masiva, individual)
 - Asignar evaluadores.
 - Criterios de evaluación: Competencias y Objetivos.
 - GAP del proceso de evaluación.
 - Plan de Acción de mejora individual como consecuencia de Evaluaciones del Desempeño.
 - Diseño y consulta del Plan de Carreras profesional propuesto al empleado
- **Portal (Empleado): principales funcionalidades**
 - Mi información Personal
 - Visualizar y modificar datos personales
 - Visualizar y modificar datos curriculares y profesionales
 - Visualizar e introducir documentos.
 - Mis Datos económicos

- Consultar datos bancarios, añadir cuentas, distribuir pagos.
- Ver e imprimir los últimos recibos de nómina
- Ver e imprimir el Certificado de retenciones
- Solicitar y consultar las solicitudes de Planes de Acción Social del Organismo
- Mi Puesto de Trabajo
 - Historial de puestos
 - Solicitud de cambio de situación administrativa, consulta del estado de las solicitudes
 - Historial de trienios
 - Solicitud y consulta de reconocimiento de grado, historial de grados consolidados.
 - Mi Tiempo de trabajo.
 - Solicitar y consultar las vacaciones, calendarios, ausencias
- Formación
 - Consulta del catálogo de formación
 - Inscripción a cursos de formación (con validación del responsable)
 - Consulta del historial de formación recibido.
- Evaluación del Desempeño
 - Consulta del histórico de evaluaciones del desempeño
 - Seguimiento del proceso de evaluaciones del desempeño
- **Portal (Responsable): principales funcionalidades**
 - Datos personales y laborales del empleado
 - Salario de las personas a su cargo
 - Acceso a información (teléfono, email, etc.)
 - Gestión de vacaciones
 - Aprobar o rechazar las solicitudes de vacaciones
 - Consultar los períodos de vacaciones de su equipo.
 - Consultar las ausencias y permisos de su equipo
 - Gestión de la Formación:
 - Consulta del catálogo de formación
 - Inscripción de su personal en cursos en formación:
 - ✓ Empleados concretos a un determinado curso
 - ✓ Reserva de plazas
 - Aprobar o rechazar las solicitudes de formación del personal que gestiona.
 - Gestión de la Evaluación:
 - Evaluar a su personal.
 - Analizar los resultados.
 - Consultar las evaluaciones de su personal.
 - Gestión de carreras
 - Seguimiento del plan de carrera de su equipo.

CLÁUSULA 4. ALCANCE DEL SERVICIO

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

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

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

NIVEL 1: ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS GENERAL

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

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

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

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

NIVEL 2: ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO ESPECIALIZADO

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

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

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

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

4.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA: MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

La relación de licencias software de los productos Cegid PeopleNet y Cegid e-mind Gestión Hospitalaria sobre los que aplica el servicio de Mantenimiento de licencias se detalla en el ANEXO 1 del presente pliego y comprende los siguientes servicios:

4.1.1 SOPORTE TÉCNICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tiempo de Resolución: Es el intervalo de tiempo transcurrido desde que el equipo de Soporte del adjudicatario comienza a trabajar sobre una consulta, con información suficiente para su estudio, hasta que se pone a disposición de la agencia, una solución. A estos efectos, por solución se entenderá, una corrección del error o la incidencia que motivó la consulta o una alternativa de funcionamiento que incluya un plan de acción consensuado y aceptado por la agencia:

PRIORIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCIÓN
Nivel 1	8 horas laborales
Nivel 2	16 horas laborales
Nivel 3	No aplica

Para el cómputo de los tiempos, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio establecido en la **CLÁUSULA 10 - "HORARIO DEL SERVICIO"** con las siguientes particularidades:

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

4.1.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

4.1.3 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Incorporación de nuevas funcionalidades y evolución tecnológica para la evolución del software actual:

- Cambios en los requisitos de la aplicación derivados de las actualizaciones de versión.
- Modificaciones de alcance limitado, que supongan mejoras del aplicativo, funcionales y técnicas, y por tanto incorporables a la versión base.
- Modificación de procedimientos existentes que no impliquen nuevos módulos funcionales no contenidos en la Licencia de Uso del Cliente.
- Cambios en arquitectura tecnológica que se requieran para la instalación de nuevas actualizaciones de producto: evolución de las herramientas, nuevas certificaciones de los elementos necesarios para el correcto funcionamiento de la solución.

Todas las actualizaciones entregadas bajo este apartado lo harán con documentación explicativa del cambio, así como instrucciones para su instalación.

Debido a la arquitectura de producto se entregarán bajo un mismo formato y de manera integrada las modificaciones consecuencia de este mantenimiento evolutivo como las correspondientes al mantenimiento correctivo.

Estas actualizaciones de producto serán comunicadas por parte del adjudicatario por correo electrónico a las personas que designe La Agencia, cuando se refieran a liberaciones de Service

Packs de actualizaciones de producto. Las liberaciones menores, de resolución de problemas puntuales, tipo Hot Fix, se entregarán bajo demanda en el momento de producirse, o integradas en el siguiente Service Pack, con la consiguiente notificación.

4.1.3.1 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO LEGAL Y ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES.

Dentro del mantenimiento evolutivo, se incluye el suministro de los formatos de impresos, salidas y modelos oficiales de Nómina y RRHH, adaptados a las disposiciones que los modifiquen:

- **Producto Cegid PeopleNet**

- Soporte magnético para la liquidación de retenciones efectuadas a cuenta del I.R.P.F – Modelo 190;
- Modelos 110 y 111
- Certificados de haberes.
- Comunicaciones con organismos oficiales SEPE y SS y los ficheros Contrat@, Delt@, FDI y FIE.
- Sistema RED de la Seguridad Social. Cotización de Seguros Sociales en Régimen General – 0111 (excepto Servicios Especiales):
 - o Afiliación. Fichero AFI.
 - o Cotización. Sistema de Liquidación directa. Generación de Ficheros de Bases y Tratamiento de la respuesta de Seguridad Social.
- Fichero de transferencias bancarias en soporte magnético ajustado a la norma SEPA según las especificaciones de la Asociación Española de Banca (AEB).
- Soporte Magnético para los Seguros Sociales de MUFACE (Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado)
- Modelos SEPE de contrato

- **Cegid e-mind Gestión Hospitalaria (Modelo MUR)**

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

- Certificado de haberes profesionales por orden alfabético.
- Certificado de haberes profesionales por centro de trabajo.
- Reconocimiento de trienios.
- Certificado de servicios previos

El adjudicatario deberá:

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

4.2 SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE: SOPORTE ACTIVO

Son servicios adicionales de soporte no contemplados en el Mantenimiento de licencias que, dada su naturaleza, requieren para su ejecución de perfiles específicos que solamente el fabricante del producto puede ofrecer:

- Asesoría experta como fabricante al Nivel 2 de los productos Cegid instalados en la Comunidad de Madrid
- Auditoría como fabricante del producto de las parametrizaciones relativas a las funcionalidades realizadas en las instalaciones de productos Cegid en la Comunidad de Madrid.
- Estudio de adecuación y estandarización de procesos relacionados con la funcionalidad de los productos Cegid mediante la elaboración de informes de recomendaciones de uso, teniendo en cuenta los planes de producto como fabricante.
- Tutorías especializadas de los productos Cegid.
- Desarrollos evolutivos específicos no contemplados actualmente en la línea de producto para su posterior incorporación al mismo.

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

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

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de calidad y puntos de control específicos.

- Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

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

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

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

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

CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

La comisión estará formada al menos por los siguientes integrantes:

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

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

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

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

- Monitorizar el avance global del Servicio.
- Aprobación de los encargos planificados presupuestados.

- Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos del ANS e informar y proponer, en su caso, las penalizaciones aplicables.
- En general, tratar cualquier incidencia o problema de especial significación, surgida durante la ejecución del contrato, así como el análisis de Peticiones y/o Incidencias que se consideren significativas.

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

CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

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

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.

El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.

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**.

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.

El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio** ante La Agencia, que será el responsable del mismo ante La Agencia. Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de La Agencia designe.

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

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

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

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

CLÁUSULA 7. CALIDAD

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

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

CLÁUSULA 8. HORARIO DEL SERVICIO

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

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

CLÁUSULA 9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

Dirección de Sistemas de Información Corporativos

Contacto: Área de Gestión de Aplicaciones de RRHH.

Email: ssii_corporativos@madrid.org

La Directora de Sistemas de Información

Firmado digitalmente por: BEATRIZ RUANO PETISCO - **Corporativos**
Fecha: 2026.05.04 10:21

La Subdirectora General de Soluciones

Firmado digitalmente por: GARCÍA RANERA ANA DOLORES
Fecha: 2026.05.04 13:27

Fdo.: Beatriz Ruano Petisco

Fdo.: Ana García Ranera

***** FIN DEL PLIEGO *****

ANEXO 1. RELACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE

La relación de licencias software de los productos Cegid PeopleNet, objeto de **ADQUISICIÓN DE LICENCIAS CEGID PEOPLENET®** para dar cobertura al proyecto de la Plataforma unificada de RRHH y FP en la Comunidad de Madrid, se presentan a continuación y serán adquiridas en dos tramos temporales:

MÓDULOS FUNCIONALES	BLOQUES DE AMPLIACIÓN DE EMPLEADOS	FECHA ADQUISICIÓN
Organización Administración de Personal España Nómina y Tramitación Organismos Oficiales: afi Delt @, FDI, Contrat Nómina España Selección- Oferta Empleo Publico Selección-Concurso de Traslado Selección -Bolsa de Trabajo	Bloque 1: 50.000 empleados	01/09/2026
Portal del Empleado y Manager Formación Evaluación Presupuestos - Capítulo I	Bloque 2: 70.000 empleados + 40.000 Alumnos en prácticas (*)	01/06/2027

(*) Estos alumnos no suponen coste.

La relación de licencias software de los productos **Cegid PeopleNet** y **Cegid e-mind Gestión Hospitalaria** sobre los que aplica el servicio de Mantenimiento de licencias contemplará la relación de licenciamiento que se ha expresado en la imagen anterior, nueva adquisición, más el mantenimiento y soporte de las licencias ya en propiedad de Madrid Digital y que se expresan a continuación:

PRODUCTO Cegid PeopleNet y Cegid e-mind Gestión hospitalaria (modelo M.U.R.) (*)	NÚMERO
Productos Cegid e-mind: Soporte Técnico	1972-SPA
Productos Cegid e-mind: Módulo FDI	2152-SPA
Productos Cegid PeopleNet: Soporte Técnico Nuevos Hospitales (Todos los módulos excepto ESS y PRL)	2087-SPA
Productos Cegid PeopleNet: ESS para UCR	2935-SPA
Productos Cegid PeopleNet: Ampliación ESS	2941-SPA
Productos Cegid PeopleNet: H. Alcorcón (Solo PRL+ESS)	2941-SPA
Productos Cegid PeopleNet: Hospital de Fuenlabrada	2110-SPA
Productos Cegid PeopleNet: Ampliación parcial ESS	3330-SPA
Productos Cegid PeopleNet: Ampliación ESS para toda la Consejería de Sanidad	3357-SPA

(*) Este servicio de mantenimiento de las licencias ya adquiridas por MD dan cobertura a 80.000 empleados

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

ANEXO 2. CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO

La adquisición y los servicios, objeto del contrato se engloban, en función del modelo económico, en los siguientes bloques:

- Adquisición licencias
- Cuota Fija
- Cuota Variable

ADQUISICIÓN DE LICENCIAS

Se incluyen todas las licencias adquiridas y definidas en la CLAUSULA 3 ADQUISICIÓN DE LICENCIAS CEGID PEOPLENET y cuya relación se ha definido en el ANEXO 1 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

Se incluyen todas las actividades relativas al “**MANTENIMIENTO DE LICENCIAS**” definidos en la CLAUSULA 4 “ALCANCE DEL SERVICIO” siendo entre otras:

- **SOPORTE TÉCNICO.**
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO.**
- **MANTENIMIENTO EVOLUTIVO LEGAL Y ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES**

Se incluyen todas las actividades que realice el contratista a través de la figura del Responsable del Servicio definidas en la CLAÚSULA 5 - “SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO”.

SERVICIOS A PRESTAR DENTRO DE LA CUOTA VARIABLE:

Todos los servicios asociados en este apartado, se configurarán en **encargos planificables**, que el adjudicatario tendrá que satisfacer, en función de las necesidades que marque **La Agencia**. Realizado el encargo por parte del adjudicatario, **una vez superado el Proceso de Aceptación** definido CLAUSULA 4 “ALCANCE DEL SERVICIO” del presente pliego y teniendo la conformidad de la Dirección encargada de la Inspección de la ejecución del Servicio, el adjudicatario tendrá la autorización para proceder a facturar el encargo.

Se incluyen todas las actividades relativas al Servicio de “**Soporte Activo**” definidos en la CLAUSULA 4 - “ALCANCE DEL SERVICIO”.

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

	REPARTO DE HORAS ANUALES				
PERFIL	2026	2027	2028	2029	TOTAL
Experto funcional/Técnico	525	900	900	375	2.700
Ingeniero de desarrollo	233	400	400	167	1.200
Consultor	437	750	750	313	2.250
Consultor Senior	875	1.500	1.500	625	4.500
TOTALES	2.070	3.550	3.550	1.480	10.650

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

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

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

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

ANEXO 3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), tanto para los servicios de Cuota Fija como para los servicios de Cuota Variable (Soporte Activo), que debe cumplir el contratista.

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

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

Los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, evaluarán y penalizarán **mensualmente**.

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

Niveles de Servicio para los trabajos de Cuota Fija definidos en el apartado 4.1 de este Pliego:
[SOPORTE TÉCNICO](#)

PRIORIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Nivel 1 Muy graves	2 horas laborales	8 horas laborales
Nivel 2 Graves	4 horas laborales	16 horas laborales
Nivel 3 Leves	8 horas laborales	No aplica

Con estos indicadores se quiere medir las incidencias a las que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en la tabla anterior:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRS01	IRS01 = IS = % de incidentes nivel 1 que han tenido una respuesta/resolución en el plazo estipulado y aceptadas por la Agencia en el periodo evaluado (tiempo máximo de respuesta/resolución de incidentes)	0,04	100 >= IS > 99	99 >= IS > 97	97 >= IS > 95	95 >= IS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRS02	IRS02 = IS = % de incidentes nivel 2 que han tenido una respuesta/resolución en el plazo estipulado y aceptadas por la Agencia en el periodo evaluado (tiempo máximo de respuesta/resolución de incidentes)	0,04	100 >= IS > 95	95 >= IS > 90	90 >= IS > 85	85 >= IS
IRS03	IRS03 = IS = % de incidentes nivel 3 que han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por la Agencia en el periodo evaluado (tiempo máximo de respuesta de incidentes)	0,04	100 >= IS > 90	90 >= IS > 80	80 >= IS > 70	70 >= IS

Niveles de Servicio para los Encargos Planificables

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

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

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

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