

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277812307058784628513**



ÍNDICE

CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2 - OBJETO.....	3
CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	3
3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:.....	3
3.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:	5
CLÁUSULA 4 - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	5
CLÁUSULA 5 - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	7
CLÁUSULA 6 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	7
ANEXO.I - RELACIÓN DE LICENCIAS POR CENTRO	8



CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Agencia), según *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre 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), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente (*Artículo 10 Tres-c*):

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos del tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instaladas en la misma.
2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Dentro del precitado ámbito competencial, en la actualidad, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid dispone del Software MultiBase como Gestor de Base de Datos en el ámbito hospitalario, utilizado en los Sistemas de Información Sanitaria, denominado HPHIS (Admisión, Gestión de Consultas, Farmacia, Urgencias, etc.).

El Software Multibase, objeto del contrato, es el motor de base de datos en el que se apoya el Sistema de Información Sanitaria HPHIS, y no tiene la condición de sistema de información sanitaria. Por tanto, el mantenimiento correctivo y evolutivo de las 30 licencias del producto MultiBase, objeto del contrato, se encuentra dentro del ámbito competencial de Madrid Digital.

Debido a la criticidad de algunas de las aplicaciones que se ejecutan sobre productos MultiBase, y con el objeto de garantizar el soporte, la continua disponibilidad y la optimización de los mismos, resulta necesario contar con un servicio de mantenimiento y actualización de dichos productos.

CLÁUSULA 2 - OBJETO

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo del producto MultiBase, como Gestor de Base de Datos en el ámbito hospitalario, utilizado en los Sistemas de Información Sanitaria, y denominado HPHIS, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego y en el Anexo al mismo.

CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

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

3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

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

➤ **Atención telefónica ilimitada:**

El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de un número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software, o consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del mismo.

El horario de asistencia telefónica será de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

➤ **Asistencia IN-SITU y/o REMOTO:**

Consistirá en la intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento, en los lugares en que se encuentren instalados los productos software a mantener o en remoto, cuando la incidencia no pueda ser solucionada telefónicamente, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados por esta Agencia. Ello implicará la sustitución, si fuera necesario, de los componentes o partes afectadas.

El horario de asistencia in-situ y/o en remoto será de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

➤ **Niveles de prioridad:**

Se tendrán en cuenta tres niveles de prioridad para calificar la criticidad de la incidencia:

- **Nivel 1. Severidad Alta.** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2. Severidad Media.** Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
- **Nivel 3. Severidad Baja.** Degradación esporádica de la funcionalidad.

➤ **Tiempos máximos de respuesta y de resolución:**

- 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, según los canales establecidos, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones correctivas a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo.
- El **tiempo de resolución** se define como el tiempo transcurrido desde que se abre la incidencia hasta se resuelve por el grupo técnico.

Para el cómputo de los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias **se tendrá en cuenta el horario de servicio establecido anteriormente**, quedando definidos de la siguiente manera:

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
1	2 horas	8 horas
2	4 horas	16 horas
3	8 horas	40 horas

3.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:

Formará parte del objeto del contrato, la actualización de productos y herramientas como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, o de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones, rendimientos, o como consecuencia de detección de un fallo de funcionamiento del software.

- A tal efecto, el adjudicatario deberá
 - Informar a la Agencia de las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, momento a partir del cual la Agencia podrá disponer de estas nuevas versiones.
 - Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos objeto de mantenimiento.
 - Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.
- En caso de que la actualización de productos y herramientas sea necesaria tras la detección de un fallo de funcionamiento del software, se tendrán en cuenta los mismos tres niveles de prioridad fijados para el servicio de mantenimiento correctivo para calificar la criticidad de una incidencia y el mismo horario de servicio establecido anteriormente.

En este último caso los tiempos máximos de respuesta y resolución serán los siguientes:

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
1	12 horas	40 horas
2	32 horas	120 horas
3	32 horas	240 horas

CLÁUSULA 4 - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

- 4.1** El contratista 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 contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

- 4.2 El contratista facilitará las especificaciones técnicas y las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- 4.3 Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del contratista.
- 4.4 Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el contratista, 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 contratista.
- 4.5 El contratista 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.
- 4.6 **Responsable del Servicio:**

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio ante la Agencia.

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

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe a los efectos que se señalan en la Cláusula 22 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El contratista, a través del *Responsable del Servicio* y con la periodicidad que determine la Agencia, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes *tareas*:

- Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- Diariamente, impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- Supervisar y controlar, diariamente, el servicio de mantenimiento y soporte técnico a prestar, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos en la ejecución del contrato.



- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el contratista a la prestación de los servicios objeto del presente mantenimiento, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 5 - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Responsable del contrato que la Agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 6 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Sistemas

Contacto: *madriddigital.sistemas@madrid.org*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277812307058784628513**

ANEXO.I - RELACIÓN DE LICENCIAS POR CENTRO

El producto objeto de mantenimiento de las siguientes **treinta licencias**, junto con el **número de licencia** por centro hospitalario, son los que a continuación se detallan:

CENTRO HOSPITALARIO	Plataforma Servidor	CODIGO LIC.
Hospital de GETAFE	MB/HPUX 11 DV	10500179
	MB/HPUX 11 ITANIUM DV	10700064
Hospital CARLOS III	MB/SOLARIS.5 DV (convertir Linux Red Hat 5.5)	19800598
	MB/SOLARIS.5 DV (convertir Linux Red Hat 5.5)	10500112
Hospital CRUZ ROJA	MB/HPUX 11 DV	10600002
	MB/HPUX 11 DV	10500072
Hospital LA PRINCESA	MB/HPUX 10.20 DV (convertir a Linux Red Hat 6.2)	19800139
	MB/HPUX 11 DV	10600001
	MB/HPUX 11 DV	10700091
Hospital NIÑO JESUS	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.2	10500048
	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.2	10500094
Hospital PPE. DE ASTURIAS	MB/HPUX 11 DV	10300153
	MB/HPUX 11 ITANIUM DV	10900002
Hospital SANTA CRISTINA	MB/HPUX V.11 DV	10000240
	MB/HPUX V.11 DV	10700089
Hospital CLINICO-SAN CARLOS	MB/AIX 4.3 DV	19701777
	MB/AIX 5.3 DV	10600008
	MB/AIX 5.3 DV	10800023
	MB/AIX 5.1 DV	10400076
Hospital DOCE DE OCTUBRE	MB/LAN-WIN-DV (convertir Linux Red Hat 5.5)	19800633
	MB/SOLARIS 8 DV (convertir Linux Red Hat 5.5)	10800024
Hospital LA PAZ	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.2	11100026
Hospital RAMON Y CAJAL	MB/SOLARIS 5 DV	19501783
	MB/HPUX V.11 DV	10700065
Hospital SEVERO OCHOA	MB/HPUX 11 DV	10700088
	MB/HPUX 11 DV	10300235


 La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277812307058784628513**

CENTRO HOSPITALARIO	Plataforma Servidor	CODIGO LIC.
Hospital MOSTOLES	MB/HPUX 10.20 DV	19900508
	MB/HPUX 10.20 DV	10300234
Hospital FUENFRIA	MB/HPUX 11 DV	10500135
Hospital VIRGEN DE LA TORRE	MB/HPUX ITANIUM DV V.11	10600049

El Director de Sistemas

Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277812307058784628513**