

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE DE RRHH META4 PEOPLENET, META4MIND Y GPT PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

INDICE

CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN.	2
CLÁUSULA 2 - OBJETO.	3
CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DE LAS APLICACIONES INSTALADAS.	4
CLÁUSULA 4 - ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.	8
CLÁUSULA 5 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS PLANIFICABLES.	13
CLÁUSULA 6 - DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.	17
CLÁUSULA 7 - OBSERVACIONES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO.	23
CLÁUSULA 8 - CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.	23
CLÁUSULA 9 - PERÍODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.	25
CLÁUSULA 10 - HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.	28
CLÁUSULA 11 - ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD.	28
CLÁUSULA 12 - INFRAESTRUCTURAS.	29
CLÁUSULA 13 - FORMACIÓN.	31
CLÁUSULA 14 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.	34
CLÁUSULA 15 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ICM.	34
CLÁUSULA 16 - PLAZO DE GARANTÍA.	34
CLÁUSULA 17 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.	35
CLÁUSULA 18 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS.	45
CLÁUSULA 19 - CONTROL DE CALIDAD.	47
CLÁUSULA 20 - PLAZO DE EJECUCIÓN.	47
CLÁUSULA 21 - DOCUMENTACION DE LOS TRABAJOS.	47
CLÁUSULA 22 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.	47
CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.	48
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.	50
EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO - MODELO DE CURRÍCULUM.	56
CLASIFICACION DE LOS CENTROS POR TIPOLOGIAS Y DESGLOSE DEL COSTE DE LA CUOTA FIJA.	57

TABLAS DE ILUSTRACIONES

Tabla 1 – Productos software relativo a las aplicaciones instaladas.	4
Tabla 2 – Centros Plataforma GPT Centralizada.	4
Tabla 4 – Ámbito funcional/ Módulos aplicaciones GPT.	5
Tabla 5 – Centros Plataforma PeopleNet Centralizada.	5
Tabla 6 – Ámbito funcional/ Módulo PeopleNet Centralizado.	6
Tabla 7 – Centros con instalación local de Meta4Mind.	7
Tabla 8 – Ámbito funcional/ Módulo Meta4Mind descentralizados.	7
Tabla 9 – Productos instalados por hospital.	8
Tabla 10 – Niveles de Criticidad de las incidencias.	51
Tabla 11 – Los tiempos de resolución incidencias y Consultas.	51
Tabla 12 – Indicadores niveles de servicio para la resolución de incidencias y consultas.	53
Tabla 13 – Indicadores niveles de servicio reclamaciones de Incidencias.	54
Tabla 14 – Penalización encargos planificables.	55
Tabla 15 – Tipología de los Centros.	57
Tabla 16 – Coste cuota fija por tipología e instalación.	57
Tabla 17 – Clasificación de los centros de acuerdo a su tipología.	58
Tabla 17 – Desglose del importe cuota Fija por Centro e instalación al mes.	59



CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN.

La Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (en adelante **ICM**), tras la entrada en vigor de la **Ley 7/2005, de 23 de diciembre** (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), de Medidas Fiscales y Administrativas, 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:

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados 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.

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 aquellas 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”*.

Continúa exponiendo en su **apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre**, de Medidas Fiscales y Administrativas, que, *“No obstante lo anterior, la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid desarrollará en todo caso sobre el ámbito expuesto en el párrafo anterior 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, 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 de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, en el ámbito señalado en el **apartado 4 de la Disposición Adicional Primera** anteriormente citada, la competencia para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el segundo párrafo añadido.

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, en la actualidad, las aplicaciones **Meta4 PeopleNet**, **Meta4Mind Gestión Hospitalaria** y **GPT** son las soluciones informáticas en el Área de la Gestión de RRHH y Turnos respectivamente, que dan servicio a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad:



De manera centralizada en una única plataforma instalada en el CPD de la Comunidad de Madrid:

- Plataforma PeopleNet Centralizada: Se gestionan los RRHH de 10 hospitales.
- Plataforma GPT Centralizada : Se gestionan los turnos de 13 hospitales

De manera descentralizada con una instalación local en el CPD de cada Centro:

- Una instalación local de PeopleNet para gestionar los RRHH de un hospital.
- Instalaciones locales de Meta4Mind para gestionar los RRHH de 12 hospitales.
- Instalaciones locales de GPT para gestionar los turnos de 4 hospitales.

Mediante un único contrato bajo el gobierno de **ICM** se ha venido dando cobertura a todos los Centros de la Comunidad de Madrid en los que están instalados dichos aplicativos (**Meta4 PeopleNet, Meta4Mind Gestión Hospitalaria y GPT**) exceptuando las 4 instalaciones locales de GPT (Hospital Universitario de La Paz, Hospital Universitario Ramón y Cajal, Hospital Universitario Príncipe de Asturias, Hospital Universitario de Getafe).

Con el objetivo de eliminar cautividades y aprovechar las economías de escala, se propone incluir los servicios de atención soporte y mantenimiento de las 4 instalaciones locales de **GPT**.

El contrato de Mantenimiento de Licencias suscrito actualmente con el fabricante de producto, contempla la actualización de los productos Meta4 en su versión estándar para el Sector Público Español de una forma genérica y no específica para la Comunidad de Madrid, quedando fuera del ámbito del citado contrato los Cambios Normativos publicados en el BOCM. Es necesario prestar un servicio de soporte y mantenimiento legal para del estándar MUR Meta4 eMind en el ámbito de la CM.

Por otra parte, en la actualidad ICM está inmerso en un proyecto de traslado de forma progresiva de las aplicaciones locales **Meta4Mind Gestión Hospitalaria (12 hospitales)** y **GPT (4 hospitales)** de cada hospital al CPD de ICM. De esta manera, la administración de dichos entornos será competencia de este contrato en la medida que se vayan realizado los traslados al CPD de ICM.

Se considera necesario acudir a la contratación del servicio objeto del presente contrato para cumplir un doble objetivo:

- Prestar un servicio centralizado de Atención, Soporte y Mantenimiento en todos los Centros, eliminar cautividades, aprovechar las economías de escala.
- Debido a la criticidad de las soluciones de Gestión de RRHH y Turnos instalados en los Centros dependientes de la Consejería de Sanidad, al objeto de garantizar el soporte, así como la constante evolución y disponibilidad los mismos.

CLÁUSULA 2 - OBJETO.

Servicio de **atención, soporte y mantenimiento software de las soluciones de Gestión de RRHH y Turnos instaladas** en Centros dependientes de la **Consejería de Sanidad** de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego y Anexos.



CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DE LAS APLICACIONES INSTALADAS

Las soluciones de Gestión de RRHH y Turnos instaladas en Centros dependientes de la Consejería de Sanidad cuyo mantenimiento es objeto del presente contrato, corresponde a los siguientes productos software:

Producto Software	Fabricante
IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY	INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES S.A
Meta4 PeopleNet	META4 SPAIN, S.A
Meta4Mind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)	META4 SPAIN, S.A

Tabla 1 – Productos software relativo a las aplicaciones instaladas

A continuación se detallan las **aplicaciones instaladas** cuyo **mantenimiento es objeto del presente pliego**, clasificadas por producto software:

1. IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY.

En la actualidad, el **producto software IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY** es la solución informática en el Área de la Planificación y Gestión de Turnos, dando servicio mediante las siguientes instalaciones:

1.1. Plataforma GPT Centralizada.

De manera centralizada en una única instalación de GPT a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad:

Centros:	Versión GPT	Gestor BBDD
Hospital del Tajo	2.X	ORACLE 11G
Hospital Infanta Sofía		
Hospital Infanta Leonor		
Hospital Infanta Cristina		
Hospital del Henares		
Hospital del Sureste		
Hospital Universitario Puerta de Hierro-Majadahonda		
Unidad Central de Radio Diagnóstico		
Hospital Universitario Santa Cristina		
Hospital de Fuenlabrada		
Hospital Virgen de la Torre		
Hospital Universitario del Niño Jesús		
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela		
Hospital de Móstoles		
Hospital Severo Ochoa		
Hospital Universitario de la Princesa		
Fundación Hospital Alcorcón		

Tabla 2 – Centros Plataforma GPT Centralizada



1.2. Instalaciones GPT Locales.

De manera descentralizada con una instalación local del producto software **IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY** en el CPD de cada centro de la siguiente forma:

Centros:	Versión GPT	Gestor BBDD
Hospital La Paz	2.X	INFORMIX
Hospital Ramón y Cajal	2.X	SQL SERVER
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	2.X	INFORMIX
Hospital de Getafe	2.X	INFORMIX

En el **ámbito funcional** todas las instalaciones de los productos GPT arriba descritas (Plataforma Centralizada) comprenden los siguientes módulos:

Ámbito funcional/Módulo
Gestión y planificación de Turnos personal de Enfermería
Gestión y planificación de Turnos personal Facultativo
Gestión y planificación de Turnos personal No Sanitario (celadores, pinches, etc...)
Módulo de Integración con Sistemas de Gestión RRHH (Meta4 PeopleNet, Meta4Mid, SAINT 6)

Tabla 3 – Ámbito funcional/ Módulos aplicaciones GPT

2. PRODUCTOS META4.

En la actualidad, **los productos software Meta4 PeopleNet y Meta4Mind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)** son las soluciones informáticas en el Área de Gestión de RRHH, dando servicio mediante las siguientes instalaciones:

2.1. Plataforma PeopleNet Centralizada.

De manera centralizada en una única instalación del producto software **Meta PeopleNet AAPP** a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad:

Centros:	Versión Meta4 PeopleNet	Gestor BBDD
Hospital del Tajo	Meta4 PeopleNet AAPP V8.X	ORACLE 11G
Hospital Infanta Sofía		
Hospital Infanta Leonor		
Hospital Infanta Cristina		
Hospital del Henares		
Hospital del Sureste		
Hospital Universitario Puerta de Hierro-Majadahonda		
Unidad Central de Radio Diagnóstico		
Hospital Universitario Santa Cristina		
Hospital Universitario Fundación Alcorcón		

Tabla 4 – Centros Plataforma PeopleNet Centralizada



En el ámbito funcional la plataforma **PeopleNet Centralizada** comprende los siguientes módulos:

Ámbito funcional/ Módulo
Gestión de Personal y Nómina
Selección (Bolsa de trabajo, Oferta Pública de Empleo y Concurso de traslados)(*)
Formación(*)
Evaluación del desempeño y competencias(*)
Carrera profesional
Prevención de Riesgos Laborales(*)
Proyecciones y seguimiento del gasto de nómina (*)
Portal Autoservicio del empleado y del Manager
Integración con sistemas de Gestión y planificación de Turnos (GPT y AIDA)
Integración con otros sistemas de información : SAP (Económico –Financiero) y Oracle Identity Management (Gestión de Identidades)

Tabla 5 – Ámbito funcional/ Módulo PeopleNet Centralizado

(*) Implantado actualmente en el Hospital Universitario Fundación Alcorcón.

2.2. Instalaciones Meta4 Peoplenet Locales.

De manera descentralizada con una instalación local del producto software **Meta4 PeopleNet** en el CPD de cada centro de la siguiente forma.

Centros:	Versión Meta4	Gestor BBDD
Hospital de Fuenlabrada	Meta4 PeopleNet AAPP V8.X	SQL-Server

En el ámbito funcional la instalación local de **Meta4 PeopleNet** comprende los siguientes módulos:

Ámbito funcional/ Módulo
Gestión de Personal y Nómina
Portal Autoservicio del empleado y del Manager
Integración con sistemas de Gestión y planificación de Turnos (GPT)
Integración con otros sistemas de información locales

2.3. Instalaciones Meta4Mind Locales.

De manera descentralizada con una instalación local del producto software **Meta4Mind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)** en el CPD de cada centro de la siguiente forma:

Centros:	Gestor BBDD
Hospital La Paz	INFORMIX
Hospital Ramón y Cajal	INFORMIX
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	INFORMIX



Hospital Clínico Universitario San Carlos	INFORMIX
Hospital Universitario 12 de Octubre	INFORMIX
Hospital de Móstoles	INFORMIX
Hospital Severo Ochoa	INFORMIX
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela	INFORMIX
Hospital de la Fuenfría	INFORMIX
Hospital Universitario de la Princesa	INFORMIX
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	INFORMIX
Hospital Virgen de la Torre	INFORMIX

Tabla 6 – Centros con instalación local de Meta4Mind

En el ámbito funcional las instalaciones de Meta4Mind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R) comprenden los siguientes módulos:

Ámbito funcional/ Módulo
Gestión de Personal y Nómina
Carrera profesional(*)
Formación (*)
Proyecciones y seguimiento del gasto de nómina (*)
Integración con sistemas de Gestión y planificación de Turnos (GPT y AIDA) (*)
Integración con otros sistemas de información locales

Tabla 7 – Ámbito funcional/ Módulo Meta4Mind descentralizados

(*)En menor, medida algunas instalaciones locales de Meta4Mind, disponen dichos módulos.

Se adjunta cuadro, donde se resume por Centro los productos instalados:

CENTROS	META4 MIND LOCAL	PLATAF. PEOPLENE T	PLATAF. GPT	PEOPLENET LOCAL	GPT LOCAL
Hospital de Getafe					X
Hospital La Paz	X				X
Hospital Ramón y Cajal	X				X
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	X				X
Hospital Clínico Universitario San Carlos	X				
Hospital Universitario 12 de Octubre	X				
Hospital de Móstoles	X				
Hospital Severo Ochoa	X				
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela	X				
Hospital de la Fuenfría	X				
Hospital Universitario de la Princesa	X				
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	X		X		
Hospital Virgen de la Torre	X		X		
Hospital Sureste (Arganda)		X	X		
Hospital Infanta Leonor (Vallecas)		X	X		



Hospital del Henares		X	X		
Hospital Infanta Sofía (SS Reyes)		X	X		
Hospital Infanta Cristina (Parla)		X	X		
Hospital del Tajo (Aranjuez)		X	X		
Hospital Santa Cristina		X	X		
Hospital Puerta de Hierro - Majadahonda		X	X		
UCR		X	X		
Fundación Hospital Alcorcón		X	X		
Hospital de Fuenlabrada			X	X	

Tabla 8 – Productos instalados por hospital

CLÁUSULA 4 - ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.

Con carácter general, los servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los sistemas de información objeto del pliego se estructurarán en 3 niveles de gestión:

- Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Generales.
- Nivel 2: Servicio de Mantenimiento Especializado de Aplicaciones.
- Nivel 3: Servicio de Mantenimiento del Fabricante de los productos software.

Los niveles 1 y 3 quedan fuera del ámbito de aplicación del presente contrato.

NIVEL 1: SERVICIO DE 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 de los Sistemas de Información objeto del contrato.

La responsabilidad de este servicio será del Centro de Atención a Usuarios (En adelante CAU) designado por la Comunidad de Madrid, 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 aplicación de las aplicaciones 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: MANTENIMIENTO ESPECIALIZADO APLICACIONES INSTALADAS.

El objetivo del Nivel 2 es proporcionar un servicio integral de Soporte y Mantenimiento para todas las aplicaciones instaladas relativas a los **productos software** objeto del presente contrato (Meta4 PeopleNet, Meta4Mind y GPT).

La responsabilidad de estos servicios será del adjudicatario, y se hará siempre bajo el control y supervisión de ICM.

A. SERVICIOS DE CUOTA FIJA:

Se contemplan las siguientes líneas de Servicio:

A.1. Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.



El Nivel 2 recibirá del Nivel 1 (CAU de ICM) las incidencias que no hayan podido ser resueltas por éste. Constará de un equipo de soporte especializado, con conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones instaladas relativas a los Sistemas de Información objeto del contrato.

Este Nivel será capaz de resolver la mayor parte de las incidencias y consultas planteadas por los usuarios finales de aplicación y será capaz de detectar la mayoría de errores de producto.

Las actividades mínimas a realizar por el servicio de Atención y Soporte Especializado son las siguientes:

- **Análisis de incidencias** reportadas por el Nivel 1 y reclasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición').
- **Interacción con los usuarios** finales de la aplicación para clarificar las incidencias.
- **Resolución de Consultas:** Agrupa las acciones orientadas a **resolver las dudas** funcionales, técnicas o de utilización planteadas por los usuarios acerca de las aplicaciones informáticas. Dentro de este contexto, el término "usuario" debe ser entendido en un sentido más amplio que el tradicional de "personas que utilizan la aplicación para el desarrollo del negocio", teniendo cabida aquí otros grupos relacionados, como por ejemplo: Organización, Planificación/Producción, QA, otros equipos de desarrollo, etc.
- **Escalado al fabricante:** El objetivo es la resolución de incidencias, peticiones y consultas del producto que sólo el Fabricante del Software (Nivel 3) puede resolver. El escalado a este Nivel 3 será responsabilidad del adjudicatario, y se hará siempre bajo el control y supervisión de **ICM**. Para ello, deberá de utilizar los medios que el Fabricante del producto pone a disposición de **ICM**, suscrito bajo el contrato de Soporte y Mantenimiento de licencia de los productos software objeto del presente contrato.
- **Distribución de comunicados funcionales y parches.**
- **Otras Peticiones o Acciones.** Dan respuesta a peticiones que:
 - No son fácilmente predecibles.
 - Requieren rapidez en la ejecución (inmediatez, lo que dificulta su planificación).
 - Presentan corto alcance (esfuerzo máximo de 20 horas).

Este servicio lo prestará el adjudicatario utilizando distintas vías: telemática, telefónica u otros canales y asistencia presencial cuando sea necesario.

El adjudicatario deberá de utilizar la herramienta estándar así como el procedimiento de gestión de incidencias y soporte vigente durante el periodo de ejecución del contrato. Como referencia, el sistema actual de gestión de incidencias de **ICM** tiene un portal para el soporte al usuario basado en **Remedy** y una herramienta para la gestión del Mantenimiento llamada **SECO**.

A.2. Mantenimiento Correctivo.

Agrupa las acciones a realizar en el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un **funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto**, sin modificación de funcionalidad asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

Será responsabilidad del adjudicatario analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios.

A.3. Instalación actualizaciones de Producto Meta4 y GPT.

Comprende las siguientes tareas:



- Testeo, control, adaptación e instalación de los cambios de versiones distribuidas por los fabricantes de los productos Software objeto del presente contrato (Meta4 Peoplenet, Meta4Mind y GPT).
- Adaptación e instalación de las actualizaciones tecnológicas y/o funcionales liberadas por el Fabricante: Se entenderá por actualización, cualquier mejora realizada sobre la funcionalidad o la tecnología que los fabricantes Meta4 e IBM, incorporen a sus Productos licenciados objeto del Servicio de Soporte y Mantenimiento del Software (Habitualmente mediante Service Packs o Hot Fixes).

El proveedor se compromete mantener actualizadas las aplicaciones instaladas hasta el último nivel de Services Packs, hotfixes o cualquier tipo de mejora enviadas por los fabricantes de los productos software objeto del presente contrato.

A.4. Servicios de mantenimiento específico para las instalaciones del producto GPT:

Se definen a continuación las actividades que de forma específica debe abordar el adjudicatario dentro del Servicio de Mantenimiento para cada unas de las instalaciones del producto GPT:

- Juntado de empleados.
- Gestión del calendario laboral.
- Administración y parametrización de turnos.
- Administración y parametrización de Anotaciones.
- Gestión de puestos, tipos de contratos, GFH, razones de cambio y sociedades.
- Labores de mantenimiento de los datos de GPT:
 - Borrado de unidades de planificación.
 - Borrado de escenarios.
 - Borrado de turnos y anotaciones.
- Importación y exportación de elementos:
 - Sociedades y empleados.
 - Unidades de planificación.
 - GFH, Puestos y razones de cambio.
 - Asignaciones a unidades e incidencias.
- Sincronización de datos e importación de empleados entre Meta4 y GPT.
- Gestión de las tablas de conversión de marcajes.
- Mantenimiento de la interfaz de integración e informes.

Será responsabilidad del adjudicatario analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios.

A.5. Mantenimiento Evolutivo sujeto a cambios legales y valores asociados:

El adjudicatario deberá garantizar la incorporación de todos aquellos cambios legales de ámbito nacional y Comunidad de Madrid, mediante las correspondientes actualizaciones del producto o implementaciones que procedan con su documentación asociada, y en general mantener el sistema funcionando conforme a la normativa vigente que le sea aplicable a los Centros durante todo el contrato.



El adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios.

Para las instalaciones Meta4Mind Gestión Hospitalaria modelo M.U.R de la Comunidad Madrid, adicionalmente será necesario realizar al menos las siguientes tareas:

- Paquetización de los desarrollos de dichos cambios normativos no incluidos en *el Contrato de Mantenimiento de Licencias del fabricante sobre un estándar del Producto Meta4Mind*.
- *Documentación necesaria con las instrucciones para su instalación.*
- Se realizarán las pruebas de testeo necesarias para garantizar la calidad de dichos paquetes (instalación del paquete en entorno Gestión Hospitalaria modelo M.U.R de la Comunidad Madrid dedicado para esta labor).
- Una vez realizado el paquete, se realizará una distribución del mismo a todas las instalaciones.

Se entenderá por mantenimiento de valores asociados, aquellas tareas relacionadas con las modificaciones de precios, porcentajes, bases u otros valores de catálogos maestros, que tienen ya fijado un valor y que el organismo competente modifica, a modo de ejemplo:

- Modificaciones de tablas salariales.
- Valores de cotización (Seguridad Social) y/o Agencia Tributaria.
- Otros valores publicados.

A.6. Servicio de Administración y Operación de las aplicaciones instaladas.

A.6.1. Actividades comunes a todas las instalaciones:

El adjudicatario deberá realizar para todas las aplicaciones instaladas relativas a los **productos software** objeto del presente contrato (Meta4 PeopleNet, Meta4Mind y GPT) las siguientes actividades:

- Creación y mantenimiento de perfiles, autorizaciones y objetos de autorización para grupos de usuarios.
- Gestión, mantenimiento y actualización de los roles y los perfiles de aplicativo.
- Gestión y mantenimiento de los usuarios de aplicación.
- Gestión y paso de los objetos a todos los entornos: Desarrollo, Formación, Preproducción y Producción. En el caso del producto Meta4Mind se requerirá un entorno adicional para el testeo de los paquetes sobre cambios legales Comunidad de Madrid.

A.6.2. Actividades específicas para las instalaciones ubicadas en el CPD de ICM:

Se detallan una serie de actividades adicionales a realizar en aquellas instalaciones ubicadas en el CPD centralizado de ICM relativas a la **Administración y Operación:**

- Operación, Administración y Mantenimiento del Software de negocio Meta4 y GPT:
 - Gestión e instalación del software de negocio motivado por un posible cambio de infraestructura hardware o software de base.
 - Gestión del Software cliente Meta4 y GPT.
- Operación, Administración y Mantenimiento de los servidores Web y de Aplicaciones que componen la arquitectura tecnológica de las plataformas Centralizadas Meta4 PeopleNet y GPT.



- Planificación de capacidad y rendimiento de Meta4 y GPT.:
 - Monitorización y control del rendimiento.
 - Análisis del estado de las instancias de BBDD de Meta4 y GPT.
 - Optimizaciones de la BBDD de Meta4 y GPT.
 - Elaboración de informes de Gestión de la Administración y Operación que midan y garanticen un óptimo rendimiento del sistema.

En la actualidad ICM está inmerso en un proyecto de traslado de forma progresiva de las aplicaciones locales **Meta4Mind Gestión Hospitalaria (12 hospitales)** y **GPT (4 hospitales)** de cada hospital al CPD centralizado de ICM. En la medida que se vayan realizado los traslados de las instalaciones locales al CPD centralizado de ICM, será responsabilidad del adjudicatario realizar las tareas relativas a las actividades específicas para las instalaciones ubicadas en el CPD de ICM.

A.7. Gestión del Servicio ante ICM.

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

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- **Coordinación del apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Gestionar la planificación** de las peticiones de puesta en producción de aplicaciones que realicen las diferentes Áreas o Direcciones de **ICM**.
- **Supervisión y control del trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a **ICM** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de puesta en producción de aplicaciones, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- **Realización de los informes periódicos** de la Gestión de Soporte y Mantenimiento definidos como entregables en la cláusula *“PERÍODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE”* y *“CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE”*.

B. SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE:

B.1. Mantenimiento Evolutivo no legal.

Concebido como la extensión, ampliación y/o mejora realizada sobre el Sistema de Información para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid que no afecten a normativa y que supongan un esfuerzo de más de 20 horas de trabajo.

B.2. Servicios de Valor Añadido.

Hay una serie de actividades que dada su naturaleza y el carácter heterogéneo del mismo, requieren para su ejecución de perfiles específicos de valor (Consultor Senior ó Consultor) y que quedan definidos como **“Servicios de Valor Añadido”**.



Se detalla a continuación la lista de actividades, a modo de ejemplo:

- Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto Meta4 o GPT (Nómina, Pagos, Seguros Sociales puesta en explotación de un módulo, etc.)
- Asistencias de carácter periódico en la utilización de procesos complejos y/o masivos, labores de cierre mensual o trimestral, etc.
- Realización de tutorías que se demanden desde la Consejería de Sanidad relacionadas con el uso de los Sistemas de Información. La duración y agenda de las mismas será determinada conjuntamente por **ICM** y el cliente, siendo impartido por personal del adjudicatario.
- Realizar de forma planificada, determinadas acciones preventivas adelantándose a procesos críticos.
- Auditoria y monitorización de procesos funcionales.

NIVEL 3: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE.

Tal y como ha quedado expuesto, este nivel de servicio queda fuera del objeto del presente contrato a excepción de lo establecido al final de este apartado.

La responsabilidad de este servicio de nivel 3 corresponde al fabricante del producto software. Se encargará de gestionar las incidencias que el servicio nivel 1 y servicio nivel 2 no hayan podido resolver.

Este nivel de servicio soluciona las incidencias más complejas o los errores de producto que requieran la generación de un parche o de una nueva versión del mismo y está sujeto al contrato de soporte y mantenimiento de licencia suscrito entre ICM y el fabricante del producto software.

La interlocución con este nivel de soporte se realizará exclusivamente a través del servicio nivel 2 y **será responsabilidad del adjudicatario**, que deberá utilizar los medios que al efecto pondrá a su disposición **ICM**.

CLÁUSULA 5 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS PLANIFICABLES.

A. SERVICIOS PLANIFICABLES

Los **Servicios Planificables**, agrupan aquellas líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo. Dentro de esta categoría se agrupan las siguientes tipologías descritas en la CLAUSULA "ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE":

- Mantenimiento Evolutivo sujeto a cambios legales y valores asociados
- Mantenimiento Evolutivo no legal
- Servicios de Valor Añadido

Los **Servicios Planificables**, se configurarán en forma de **encargos planificables**. Para cada **encargo planificable, previamente a su ejecución**, el adjudicatario deberá presentar a **ICM** una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas si la naturaleza del mismo lo requiere. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de **ICM**, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

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 producto.

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 **ICM**.

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

- Cambios realizados sobre el estándar y parches de producto.
- Documentación funcional.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Manuales de usuario.
- Guía de explotación del sistema.
- Mantenimiento de una BD de conocimiento de consultas, incidencias y su resolución.

B. SERVICIOS PLANIFICABLES DE ESPECIAL RELEVANCIA

Determinados encargos planificables que bien por su importancia funcional (implantación de nuevos módulos de Gestión de RRHH o ampliación de los ya implantados) o bien por su magnitud (superior a 250 horas), serán considerados **como encargos planificables de especial relevancia**.

La ejecución de un **encargo planificable de especial relevancia**, dentro de una gestión global de cliente, tareas a realizar y planificación de las mismas, **implicará la realización de, al menos, las siguientes actividades:**

1. Análisis Funcional de requerimientos:

La relación de entregables será al menos la siguiente:

- Documento de requisitos funcionales del Sistema.
- Documento de diseño funcional del Sistema de Información, incluyendo las interfaces necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos de trabajo.
- Documento de procesos de trabajo de los gestores con el nuevo sistema.
- Relación de usuarios y funcionalidad a la que acceden. Diseño y descripción de perfiles de acceso.



2. Elaboración del Diseño Técnico conceptual:

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Documentar la estructura de la base de datos con las modificaciones en la plataforma de NNHH.
- Diseñar las modificaciones necesarias en las interfaces y servicios de intercambio con los distintos Sistemas de Información con los que actualmente existen.

La relación de entregables será al menos la siguiente:

- Documento de Diseño Técnico conceptual reflejando las modificaciones necesarias a incorporar en la plataforma NNHH.
- Documento descriptivo de desarrollos adicionales a la plataforma de NNHH, incluyendo el análisis de impacto en el mantenimiento futuro de producto.
- Documento interfaces entre aplicaciones incluyendo el detalle de la información a intercambiar.

3. Parametrización y desarrollo:

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Parametrizar el Sistema de Información a los requerimientos de los nuevos centros conforme al Análisis Funcional realizado.
- Construir los desarrollos adicionales a la plataforma de NNHH necesarios para dar una respuesta completa a los nuevos requerimientos funcionales.

La relación de entregables será al menos la siguiente:

- Documento de Parametrización del Sistema realizada.
- Documento detalle de desarrollos adicionales al Sistema de Información.

4. Validación y Pruebas:

Se realizarán las actividades necesarias para probar conjuntamente con los usuarios clave el sistema de información adaptado. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Definir y realizar el plan de pruebas con el detalle de todos los casos de prueba para cada uno de los prototipos del Sistema de Información.
- Realizar las pruebas unitarias y de integración entre módulos, pruebas de carga y rendimiento y pruebas de integración con otros Sistemas.

La relación de entregables será al menos la siguiente:

- Plan de pruebas y de integración de Sistemas: plan teórico y los resultados de la realización del plan.
- Juego de datos de pruebas.
- Sistema de Información en entorno de validación.

5. Formación:

Se realizarán las actividades necesarias para instruir a los usuarios en las diferentes funcionalidades implementadas. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Definir el plan de formación para todos los usuarios del Sistema de Información. Será necesario identificar la tipología de cursos conforme a perfiles de usuarios,



calendario, contenido de los cursos formativos, material a suministrar en las acciones formativas. La empresa adjudicataria deberá seguir el procedimiento de trabajo definido por **ICM** en la celebración de cursos formativos.

- Elaborar los manuales de formación de los diferentes colectivos implicados en la implantación (usuarios finales, técnicos de sistemas, personal de apoyo al arranque, etc.). Los manuales se particularizarán a los nuevos procesos de gestión.
- Impartir sesiones formativas en el Sistema de Información. Las acciones formativas serán realizadas por personal de la empresa adjudicataria.

La relación de entregables será al menos la siguiente:

- Plan de formación.
- Manuales de formación en las diferentes tipologías de usuarios identificados en el plan de formación.
- Juego de datos de formación.
- Sistema de información en el entorno de formación.
- Plan de formación ejecutado con las encuestas de los asistentes realizados.

6. Puesta en producción:

Se realizarán las actividades necesarias para permitir el inicio de los trabajos en real. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Realizar la migración necesaria para llevar a efecto el arranque en real del sistema de información conforme al plan de migración previamente definido.
- Definir los perfiles y usuarios en el sistema.
- Realizar soporte o tutorías presenciales en cada una de las funcionalidades implantadas:
- Plan de implantación.
- Sistema de información en entorno de producción.
- Ficha de Entrega.

7. Estabilización del sistema:

El adjudicatario deberá llevar a cabo las labores de estabilización del sistema, para garantizar el correcto funcionamiento del mismo. El adjudicatario deberá:

- Asegurar en producción la funcionalidad comprometida, y la adecuada continuidad de respuesta del Sistema desarrollado.
- Resolver todas las incidencias sobre el Sistema desarrollado, garantizando un correcto funcionamiento.

La relación de entregables será al menos la siguiente:

- Informe quincenal en el que se detallará el grado de uso de la herramienta, el avance de conocimiento de los usuarios, así como la detección de riesgos y eventuales mejoras de la solución puesta en marcha. El informe contará con un resumen general y un desarrollo por cada uno de los módulos funcionales implantados.



8. Gestión del cambio y comunicación:

Se realizarán las actividades necesarias para dar a conocer el evolutivo de especial relevancia a los agentes implicados de cada uno de los centros a implantar. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados.

La relación de entregables asociados será al menos la siguiente:

- Plan de gestión del cambio.
- Plan de comunicación.
- Productos y documentación asociada a las tareas a realizar.

CLÁUSULA 6 - DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

Para la gestión y el desarrollo del Servicio entre el adjudicatario e **ICM**, deberán contemplarse al menos los siguientes perfiles:

1. Director del Servicio:

Máximo responsable del Servicio ante ICM, participa en la toma de decisiones que tengan carácter estratégico como:

- Asistencia y participación en los Comités de Dirección que periódicamente se convoquen.
- Proponer los cambios al Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Proponer los cambios en el ámbito y alcance del Servicio que, por su impacto o importancia estratégica, se estimen necesarios.
- Proponer posibles modificaciones a implementar en el contrato.

2. Jefe del Servicio:

El **Jefe del Servicio** designado por el adjudicatario, será el **responsable operativo del Servicio ante ICM**.

Este Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal de **ICM** designado por la Dirección de la Agencia, realizando las siguientes funciones:

- **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 dichos trabajos.
- **Gestionar la planificación** de la puesta en producción de nuevas funcionalidades o módulos.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e **informar a ICM** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento del sistema.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
- Asistencia y participación en los **Comités de Control del Servicio** que periódicamente se convoquen.
- **Detección y análisis de las necesidades y prioridades del cliente**, realizando propuestas a ICM



que permitan optimizar el servicio.

- **Elaboración de las actas de reunión:** será responsabilidad del adjudicatario la elaboración de las actas de los comités y de todas las reuniones de trabajo mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones y/o comités. En un plazo no superior a 3 días laborables, el acta será remitida para su aprobación a **ICM**.
- **Entrega de los informes periódicos** de la Gestión de Soporte y Mantenimiento definidos como entregables en las cláusulas *“PERÍODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE”* y *“CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE”*.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de puesta en producción, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.

3. Coordinadores Técnicos / Funcionales:

Para los distintos módulos funcionales descritos en la cláusula *“DESCRIPCIÓN DE LAS APLICACIONES INSTALADAS”* del presente pliego así como para Servicio de Administración y Operación de las aplicaciones instaladas, el adjudicatario deberá de proporcionar a **ICM** un interlocutor válido.

El coordinador dentro de su ámbito funcional o técnico deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- **Asegurar el Conocimiento Funcional o Técnico** específico de las soluciones implantadas en su área y de los cambios y evoluciones que, como consecuencia de la actividad ordinaria de mantenimiento, se produzcan en la misma.
- **Asistencia, participación y coordinación funcional o técnica** de los Comités de Cambios que periódicamente se convoquen en su Área.
- **Redacción de las actas** de los Comités de Cambios y seguimiento de los acuerdos alcanzados.
- **Coordinación Funcional o Técnica** de su Área con el Responsable que **ICM** designe en cada caso.
- **Coordinarán el análisis de requerimientos técnicos, funcionales** y de gestión del Sistema de Información, velando por su completitud así como por la coherencia de las partes.
- **Apoyo** a los equipos de desarrollo.
- **Ejecución** de Servicios de valor Añadido.

4. Equipo de Soporte y Mantenimiento:

El adjudicatario deberá de disponer de un Equipo técnico y humano con capacidad suficiente para realizar las tareas asociadas a los siguientes Servicios definidos en la CLÁUSULA *“ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE”*:

- Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.
- Mantenimiento Correctivo.
- Instalación actualizaciones de Producto Meta4 y GPT.
- Servicios de mantenimiento específico para las instalaciones del producto GPT.
- Mantenimiento Evolutivo sujeto a cambios legales y valores asociados.
- Servicio de Administración y Operación de las aplicaciones instaladas.



- Mantenimiento Evolutivo no legal

Será responsabilidad del adjudicatario dimensionar el equipo de trabajo de tal manera que garantice la correcta prestación del Servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos. Así mismo, deberá garantizar la gestión de un equipo variable que se adecue a las demandas de servicios Planificables que vaya solicitando ICM en función de las necesidades de cada momento.

EQUIPO PRESTADOR MÍNIMO.

A continuación se detalla la calificación y perfil técnico requerido como mínimo para cada uno de los componentes del equipo de trabajo, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar de la siguiente manera:

Los PERFILES PROFESIONALES MÍNIMOS que se consideran necesarios para la prestación de los servicios requeridos son:

- **1 Director de Servicio**, con la categoría de Director de Proyectos / Gerente.
- **1 Jefe del Servicio** con la categoría de Jefe de Proyecto.
- **3 Coordinadores funcionales** con la categoría de **Consultor Funcional Senior en Recursos Humanos Meta4 PeopleNet**.
- **1 Coordinadores funcionales** con la categoría de **Consultor Funcional Senior en Recursos Humanos Meta4Mind**.
- **1 Coordinador tecnológico** con la categoría de **Consultor Senior de tecnología Meta4 PeopleNet y su portal del empleado**.
- **1 Coordinador tecnológico** con la categoría de **Consultor Senior de tecnología Meta4 emind**.
- **1 Coordinador funcional** con la categoría de **Consultor en GPT**.
- **Analistas Programadores / Programadores senior**.

Los **Requisitos en cuanto a TITULACIÓN MÍNIMA** de los perfiles anteriores que se considera adecuado para la prestación de los servicios requeridos en este proyecto son:

- **Director / Gerente:** Ingeniería Técnica, primer ciclo de Ingeniería, Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- **Jefe de Proyecto:** Ingeniería Técnica, primer ciclo de Ingeniería, Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- **Consultor Funcional Senior, Consultor Senior de Tecnología y Consultor en GPT:** Ingeniería Técnica, primer ciclo de Ingeniería, Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- **Analista programador, Programador Senior:** Ingeniería Técnica, primer ciclo de Ingeniería, Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.

Los **Requisitos en cuanto a ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA** de los perfiles anteriores que se considera adecuado para la prestación de los servicios requeridos son:

- **Director / Gerente:**
Haber realizado tareas de dirección **de proyectos de implantación de Sistemas de Información o de Gestión de Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional** durante al menos **6 años** y tener al menos **3 años** de experiencia en proyectos de implantación de **ERP's**.
- **Jefe de Proyecto:**
Haber realizado tareas de jefatura **de proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional** de sistemas de gestión del Área de



Recursos Humanos con Meta4, durante al menos **4 años**. Asimismo, al menos **2 años** se deberán haber desarrollado en **proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional en el Ámbito Sanitario**.

▪ **Consultor Funcional Senior del Área de Recursos Humanos Meta4 PeopleNet:**

Haber participado como consultor funcional en **proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4 PeopleNet**, durante al menos **4 años**. Al menos, **2 años** de esa experiencia se deberá haber desarrollado en **proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional en el Ámbito Sanitario**.

Deberá haber desarrollado en su actividad profesional al menos las siguientes capacidades:

- Sistemas de HR/Nómina/Gestión del Conocimiento existentes en el mercado y necesidades del usuario final.
- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Herramientas de parametrización y desarrollo Meta4 PeopleNet. Implementación de modelos complejos.
- Herramientas y metodología en Gestión del cambio.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo del ERP.
- Análisis de requerimientos funcionales del Sistema de Información.
- Diseño de la parametrización del Sistema de Información Meta4 PeopleNet.
- Explotación de información del ámbito de Recursos Humanos.

▪ **Consultor Senior de tecnología Meta4 PeopleNet y Meta4 Emind:**

Haber participado como consultor de tecnología en **proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte tecnológico** de sistemas de Meta4 PeopleNet, durante al menos **4 años**.

Deberá haber desarrollado en su actividad profesional al menos las siguientes capacidades:

- Tecnología de los productos Meta4 PeopleNet y/o Meta4 emind, con amplios conocimientos en sus componentes técnicos y entorno tecnológico.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con la plataforma Meta4 PeopleNet y/o Meta4 emind.
- Diseño y dimensionamiento de la arquitectura del sistema en relación con la plataforma Meta4 PeopleNet y/o Meta4 emind.
- Diseño de la arquitectura, planes de contingencia, planes de seguridad, diseñar/analizar pruebas de volumen, restaurar sistemas.
- Gestión y Administración de Bases de Datos Oracle, Informix y SQL-Server, comunicaciones, seguridad, sistemas y dimensionamientos de HW.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con servidores de aplicaciones BEA WebLogic, Apache Tomcat.

▪ **Consultor Senior del Área de Recursos Humanos Meta4Mind:**

Haber participado como consultor funcional en **proyectos de implantación o en contratos de**



mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4Mind**, durante al menos **4 años**. Al menos, **2 años** de esa experiencia se deberá haber desarrollado en **proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional relacionado con la versión Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R)**.

Deberá haber desarrollado en su actividad profesional al menos las siguientes capacidades:

- Sistemas de HR/Nómina/Gestión del Conocimiento existentes en el mercado y necesidades del usuario final.
- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Herramientas Meta4Mind. Implementación de modelos complejos.
- Herramientas y metodología en Gestión del cambio.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo del ERP.
- Análisis de requerimientos funcionales del sistema de información.
- Diseño de la parametrización del sistema de información Meta4Mind.
- Tecnología de los productos Meta4Mind, con amplios conocimientos en sus componentes técnicos y entorno tecnológico.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con el producto Meta4Mind.
- Explotación de información del ámbito de Recursos Humanos.

▪ **Consultor en GPT:**

Haber participado como consultor **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas **GPT**, durante al menos **3 años**.

Deberá haber desarrollado en su actividad profesional al menos las siguientes capacidades:

- Sistemas de Turnos existentes en el mercado y necesidades del usuario final.
- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Conocimiento de la herramienta de Parametrización de GPT.
- Conocimientos en Software de Gestión de Turnos.
- Análisis de requerimientos funcionales del sistema de información.
- Diseño de la parametrización de la aplicación GPT.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con el producto GPT.

▪ **Analista Programador / Programador Senior expertos en Meta4 PeopleNet:**

Haber participado como analista programador / Programador Senior, **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte Funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4 PeopleNet**, durante al menos **2 años**.

Deberá haber desarrollado en su actividad profesional al menos las siguientes capacidades:

- Parametrización funcional o técnica requerida.
- Desarrollo, parametrización o configuración de los procesos de migración de datos.
- Desarrollo, parametrización o configuración de los interfaces con otros sistemas.



- Apoyo técnico necesario a los consultores funcionales.
- Diseño en base de datos relacionales.
- Programación en base de datos Oracle, y SQL-Server mediante PL/SQL
- Desarrollo Java enfocado en mayor medida para el desarrollo y parametrización de la solución para el portal de Recursos Humanos.
- Diseño y desarrollo de los interfaces gráficos de usuario.
- Análisis, diseño y programación de la herramienta de Meta4 PeopleNet.

▪ **Analista Programador / Programador Senior expertos en Meta4Mind:**

Haber participado como analista programador / Programador Senior, **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte Funcional** de sistemas de gestión del **Área de Recursos Humanos con Meta4Mind**, durante al menos **2 años**.

Deberá haber desarrollado en su actividad profesional al menos las siguientes capacidades:

- Parametrización funcional o técnica requerida.
- Desarrollo, parametrización o configuración de los procesos de migración de datos.
- Desarrollo, parametrización o configuración de los interfaces con otros sistemas.
- Apoyo técnico necesario a los consultores funcionales.
- Diseño en base de datos relacionales.
- Programación en base de datos Oracle, Informix y SQL-Server mediante PL/SQL
- Diseño y desarrollo de los interfaces gráficos de usuario.
- Análisis, diseño y programación de la herramienta de Meta4Mind.

▪ **Analista Programador / Programador Senior expertos en GPT:**

Haber participado como analista programador / Programador Senior, **en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional** de sistemas **GPT**, durante al menos **2 años**.

Deberá haber desarrollado en su actividad profesional al menos las siguientes capacidades:

- Parametrización funcional o técnica requerida.
- Desarrollo, parametrización o configuración de los interfaces con otros sistemas.
- Apoyo técnico necesario a los consultores funcionales.
- Análisis de requerimientos funcionales del sistema de información.
- Diseño de la parametrización de la aplicación GPT.
- Diseño en base de datos relacionales.
- Programación en base de datos Oracle, Informix y SQL-Server mediante PL/SQL

El licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los currículum de los miembros del equipo prestador del servicio, que deberán presentarse debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional, con detalle de perfil profesional, titulación y actividad profesional, de conformidad con lo establecido en el Anexo III de este Pliego de Cláusulas Técnicas.



CLÁUSULA 7 - OBSERVACIONES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

Se verificará la capacidad de los componentes del equipo adscrito a la ejecución del contrato y sustitución de los componentes de dicho equipo bajo las siguientes condiciones:

▪ **Condicionantes del equipo de trabajo ofertado:**

Durante la ejecución del contrato, **ICM** podrá verificar los conocimientos y experiencia profesional del equipo de trabajo.

No obstante, la falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en los apartados siguientes, facultará a **ICM** para instar la **resolución** del contrato.

▪ **Constitución inicial del equipo de trabajo:**

El equipo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por los recursos ofertados por el adjudicatario.

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Traspaso de conocimiento a cargo del adjudicatario, entre el recurso saliente y el entrante.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por **ICM** de los candidatos propuestos.

▪ **Modificaciones en la composición del equipo de trabajo:**

Si durante la realización de los trabajos y servicios objeto del presente pliego se produjeran cambios en la composición del equipo de trabajo, éste deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- El recurso entrante deberá acreditar la misma solvencia en categoría profesional, titulación académica y actividad profesional que el recurso saliente. Los mínimos son los marcados por el currículum vital del saliente.
- Aceptación expresa por parte **ICM** del recurso entrante.

Un periodo de al menos quince días completos de Traspaso del conocimiento entre el recurso saliente y entrante.

CLÁUSULA 8 - CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por **ICM**, quien podrá revisar y ajustar el modelo y las herramientas que lo soportan, durante el periodo de vigencia del contrato.

ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO:

Con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio, **se establecerán una serie de niveles de servicio** mínimos, señalados en el ANEXO "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES", del presente pliego.



Estos niveles de servicio inicialmente establecidos con sus correspondientes penalizaciones para el caso de incumplimientos, podrán ser susceptibles de variarse durante el periodo de ejecución del servicio a través del Comité de Control del Servicio de Mantenimiento, entre **ICM** y el adjudicatario.

MODELO DE RELACIÓN:

El Modelo establecido por **ICM** se estructura en tres niveles:

- El **Nivel Estratégico** es el encargado de velar por que la estrategia y objetivos de la Contratación de Servicios estén alineados con los de **ICM**, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- El **Nivel Táctico** se encarga de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción, y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
- En el **Nivel Operativo**, el Proveedor, con los equipos de trabajo asignados a la ejecución del servicio, se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

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

Comité de Dirección (Estratégico):

Este órgano será el responsable de la supervisión global del servicio, decidiendo las modificaciones a implementar en el contrato para asegurar los niveles de prestación y eficiencia requeridos por **ICM**.

El Comité de Dirección estará formado al menos por los siguientes integrantes:

- Responsable/s del Contrato de **ICM**.
- Responsable/s del Servicio del adjudicatario en la figura del **Director del Servicio**.

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

- Aprobar los cambios al Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Decidir sobre modificaciones en el ámbito y alcance del Servicio
- Decidir sobre posibles modificaciones a implementar en el contrato.
- Aprobar las penalizaciones aplicables propuestas por el Comité de Control de Servicio.
- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio.

Se reunirá con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o dentro de los 5 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

Comité de Control del Servicio (Táctico):

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

La comisión estará formada al menos por los siguientes integrantes:

- Responsable/s del Contrato de **ICM**.



- Responsable/s del Servicio del adjudicatario en la figura del **Jefe del Servicio**.

Este comité de **Control del Servicio** tendrá al menos las siguientes competencias bajo el control y decisión de **ICM**:

- Monitorizar el avance global del Servicio.
- Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
- Aprobación de los 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 Servicio de Soporte y Mantenimiento, así como el análisis de Peticiones y/o Incidencias que se consideren significativas.

Se reunirá al menos mensualmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o dentro de los 5 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

Comité de Control de Cambios (Operativo):

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

El Comité estará formado al menos por los siguientes integrantes:

- Personal del Servicio de **ICM** si así se estima necesario.
- Responsable/s del Servicio del adjudicatario en la figura del **Jefe del Servicio** si así se estima necesario.
- Coordinadores Funciones / Técnicos del adjudicatario.
- Responsable/s del Área de Negocio (Servicios Centrales, responsables de los Centros...).

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

CLÁUSULA 9 - PERÍODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.

En relación al Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Software se considerarán diferentes **periodos de tiempo en la ejecución del servicio**.

Estos periodos serán de especial consideración a los efectos de la medición de ANS y de la aplicación en su caso de penalizaciones según se determina en el ANEXO “ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES”, del presente pliego.

Se distinguen los siguientes periodos:

1. Periodo de Transición de Entrada:

Este periodo se iniciará con una reunión del Comité de Control del Servicio, en donde se planificarán las actividades, calendarios de reuniones, plazos, flujos de trabajo, herramientas, etc., que componen el contenido y la metodología de este periodo y los siguientes periodos del Servicio de Soporte y Mantenimiento.

El objetivo es que los equipos de Soporte y Mantenimiento del adjudicatario vayan tomando, de manera gradual, conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, así como de los estándares que quedarán fijados en la reunión inicial del Comité de control del servicio de Soporte y Mantenimiento.

El adjudicatario, en la finalización del periodo, deberá poseer el conocimiento necesario para ser capaz de realizar todas las tareas del Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Software.

Para que el adjudicatario contribuya adecuadamente con este objetivo, deberá adquirir, actualizar, mantener, ampliar y transferir los siguientes conocimientos al equipo de Soporte y Mantenimiento:

- Documentación funcional de los módulos de los Sistemas de Información.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Metodología y estándares en uso relativos al mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
- Procedimientos de trabajo y modelos de relación del servicio.
- Lista de responsables funcionales y expertos de **ICM** y del Proveedor.
- Un **informe de seguimiento del Periodo de Transición**. Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de prestar el Servicio, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento.

El adjudicatario, en la planificación de esta fase, deberá contemplar un periodo a partir del cual **ICM** pueda solicitar propuesta de resolución de incidencias o valoración de peticiones de trabajo, con la finalidad de comprobar el grado de aprendizaje alcanzado por el equipo.

Esta **fase tendrá una duración de 1 mes desde** el inicio del servicio. Terminada esta fase se pasará al siguiente periodo de Pleno Servicio.

Durante el periodo de transición de entrada el adjudicatario no recibirá compensación económica alguna, y por tanto, no emitirá factura por ningún concepto.

2. Periodo de pleno Servicio.

El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer los servicios Atención, Soporte y Mantenimiento Software en toda su extensión.

Se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo que se consideren oportunas en virtud de las experiencia conjunta adquiridas durante los primeros meses de rodaje.



Tanto el adjudicatario, como **ICM** podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo (indicadores, procedimientos, herramientas, estándares, estructura del equipo de mantenimiento, etc.) que estimen oportuno. Para ello, el cambio (o cambios) propuesto se documentará en un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos o el problema/riesgo a mitigar, y que será la base para la toma de decisión conjunta de la conveniencia o no de adecuación del modelo.

La relación de entregables asociados a esta fase será al menos la siguiente:

- **Informe mensual de seguimiento operativo** de Incidencias, peticiones y consultas, donde se detallarán por cada instalación mantenida, todos aquellos aspectos necesarios para su correcto análisis, y que permitan planificar acciones de mejora en la consecución del Servicio.
- **Informe mensual sobre el estado del Mantenimiento del Sistema** donde se detallarán por cada instalación mantenida, al menos los siguientes aspectos: Plan de instalación de cambios legales y evolutivos, documentación de parches instalados.
- **Informe mensual ejecutivo de seguimiento** de la prestación del Servicio, actuales e históricos acumulados hasta la fecha.
- **Informe trimestral de Gestión de la Administración y Operación** donde se mida y se garantice un óptimo rendimiento del sistema. Este informe solo se realizará para las Plataformas Centralizadas de Meta4 PeopleNet y GPT.
- **Informe mensual de análisis de los acuerdos de niveles de Servicio**, en los que detallará su nivel de cumplimiento.
- Cualquier informe solicitado por **ICM**, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar la Atención, Soporte y Mantenimiento Software.

3. **Periodo de Finalización del Servicio:**

El Periodo de Finalización del Servicio se extiende **durante los últimos 2 meses del contrato.**

El objetivo prioritario será la transmisión de todo el conocimiento, documentación, estándares de funcionamiento y cualquier aspecto que facilite al prestador entrante (**ICM**, u otros) del Servicio del conocimiento necesario para su prestación **ante un cambio de proveedor o sistema de información.**

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante este Periodo de finalización del Servicio establecido al efecto, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante.

Para ello, el adjudicatario deberá **ejecutar un Plan de Devolución**, de duración mínima de 2 meses, donde se deberán garantizar al menos los siguientes aspectos:

- Facilitar la Documentación totalmente actualizada relacionada con los Servicios (i.e., manuales de configuración, de operativa, escalados, manuales de usuario, etc.).
- Acceso a consulta a las personas responsables del Proveedor de los equipos que dan servicio a **ICM**.
- Poner a disposición de **ICM** un equipo de personas clave para asistir a **ICM** dentro del servicio y el esfuerzo razonable para su dirección y coordinación.
- Notificar a **ICM** de los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del



Servicio, tanto sea la de **ICM** como la de un Tercero designado por **ICM**.

- Asignar el esfuerzo necesario de los recursos clave para conseguir una transición de salida exitosa.
- Identificación de las dependencias clave para cada área.
- Soporte para la preparación de un plan de actividades propuestas.
- Cualquier otra actividad razonablemente requerida por **ICM** para el soporte en la ejecución del Plan de Devolución.

La relación de entregables asociados a esta fase será al menos la siguiente:

- **Realización de un plan de devolución** donde se reflejen los hitos y plazos a realizar durante el Periodo de Finalización del Servicio. Tras la aprobación de dicho plan por parte de ICM, comenzará la ejecución del Periodo de Finalización del Servicio.
- **Un informe quincenal de seguimiento del Periodo de Devolución.** Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de entregar el Servicio al receptor, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento para la devolución del Servicio de Soporte y Mantenimiento.
- **Un Informe ejecutivo final** donde se detallará la evolución y conclusión del Periodo de Devolución, un análisis de los riesgos a corto y medio plazo de la futura prestación del Servicio.

CLÁUSULA 10 - HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.

El adjudicatario deberá tener el servicio disponible dentro de la franja horaria de 8 h. a 18:00 h., laborables, de lunes a viernes.

En el caso de la Administración y Operación del software de negocio, el horario del servicio disponible se extiende y estará dentro de la franja horaria de 8 h. a 22:00 h., laborables, de lunes a viernes.

En caso de que, por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de **ICM** (Por ejemplo en el caso de incidencias críticas o momentos de proceso crítico del Sistema de Información), los servicios contratados requirieran la ejecución de los mismos en sábados o festivos, o fuera de la franja horaria establecida anteriormente, esta Agencia no aceptará sobre-costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista. El adjudicatario deberá dar este servicio especial de horario extendido antes de que transcurran 4 horas desde la notificación de su necesidad por parte de **ICM**.

CLÁUSULA 11 - ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD.

El adjudicatario, deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos y que la misma esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de **ICM**.

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias y peticiones sobre las herramientas o directrices que decida **ICM**. Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de **ICM**, determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse. Las incidencias repetitivas en una aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo que elimine el problema base.



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

El Adjudicatario deberá garantizar el establecimiento de una metodología de calidad para todo el servicio definido en este pliego, incluyendo el modelo de relación y metodología de trabajo con otros posibles administradores de los entornos de trabajo de este pliego, proporcionando el traspaso de conocimiento y formación adecuada a dichos proveedores para garantizar la buena coordinación entre todos los administradores.

CLÁUSULA 12 - INFRAESTRUCTURAS.

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

Entornos locales:

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

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

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

Software de Base:

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

Comunicaciones:

El adjudicatario conectará su factoría software mediante un enlace de transmisión de datos privado entre sus oficinas y el CPD Central de la Comunidad de Madrid, que a su vez proveerá conectividad a las aplicaciones instalados en los centros dependientes de la Consejería de Sanidad.

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

En su Oferta, el licitador deberá hacer constar el tipo de enlace y ancho de banda mínimo que considera necesario para ejecutar los Servicios con los niveles de calidad exigidos por **ICM.**



Como contingencia a la conexión dedicada que debe dotar el licitador, **ICM** proveerá la posibilidad de conectarse mediante Red Privada Virtual (VPN), para un número limitado de personas. Dicho acceso se habilitará y configurará al inicio de la ejecución del contrato.

Seguridad:

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar los siguientes aspectos:

Acceso a los Sistemas de Información. Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que **ICM** facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizados únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de **ICM** deberán hacerlo con el identificador facilitado por **ICM**, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de **ICM**.

Acceso a Redes. El adjudicatario deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos de su Fábrica de Software afectados al servicio a **ICM**. El adjudicatario debe mantener ficheros de auditoría con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por **ICM**.

Acceso a los Datos. La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la Comunidad de Madrid y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de **ICM**. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.

Acceso Físico. La Fábrica de Software deberá ser un local con acceso restringido y controlado, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a los Sistemas de Información de **ICM**. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que **ICM** pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede a dichas áreas personal convenientemente autorizado.

Seguridad del Puesto de Trabajo. **ICM** marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a **ICM**, se les aplicará la política de seguridad perimetral que **ICM** convenga para garantizar que la sesión de trabajo con **ICM** es confiable.

Contingencia. El adjudicatario será responsable de implementar mecanismos de contingencia para el Entorno de Desarrollo y Comunicaciones para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos.

Si el adjudicatario utilizara su LAN para otras actividades distintas al contrato con **ICM** o tuviera conectada otras redes, estará obligado a asegurar que su LAN solo servirá de tránsito hacia la red de **ICM** para aquellos puestos de trabajo ubicados en su LAN y dedicados a las actividades objeto del contrato.

Aunque el equipo de forma general esté realizando el servicio desde sus instalaciones, un equipo representativo compuesto por los coordinadores y equipo clave, deberá trabajar desde las instalaciones de la CM que establezca ICM. Para ello, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, ICM proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la



empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

CLÁUSULA 13 - FORMACIÓN.

Debido a que el número de usuarios del sistema a implantar es elevado, la actividad de formación será considerada clave para disminuir riesgos asociados al arranque de los Sistemas de Información.

Dentro del plan de implantación, esta tarea agrupa los trabajos de **formación a usuarios** de la Comunidad de Madrid en la solución en sus diferentes perfiles y a **personal de ICM (en los diferentes perfiles: técnico, soporte y atención a usuarios, formación de formadores)**.

Procedimiento y Normativa:

El adjudicatario del contrato deberá seguir el procedimiento de trabajo definido por esta Agencia, señalado a continuación, para la realización de todas aquellas acciones formativas que se desarrollen al amparo de este contrato. Así mismo, deberá tener en cuenta que dichas actividades formativas deberán cumplir con la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)**, implantada en esta Agencia para el desarrollo de dichas acciones.

Los licitadores deberán tener en cuenta a la hora de configurar su oferta, todos los servicios requeridos en esta cláusula, para la impartición de las acciones formativas, para el correcto traspaso del conocimiento. A estos efectos, los licitadores deberán presentar en su oferta la propuesta de Plan formativo ofertada.

La actividad y normativa descrita en esta cláusula será validada con el adjudicatario a través de la Dirección competente de la Agencia en materia de formación. Así mismo, el adjudicatario deberá adaptar el calendario de formación al Plan de Implantación de la solución referido en el presente pliego.

Definición del Plan de Formación por el adjudicatario:

El adjudicatario desarrollará el Plan de Formación ofertado, atendiendo a las fechas comprometidas para el cumplimiento de las distintas fases del proyecto objeto del contrato. En este sentido, el adjudicatario se verá obligado a presentar, al inicio de la fase de implantación fijada para cada aplicativo, el *Plan Formativo definitivo*, todo ello bajo la supervisión y aceptación de ICM, en el que se contemple el traspaso de conocimiento.

El Plan de Formación, deberá contener una propuesta contemplando los siguientes apartados:

- Equipo de Trabajo (número de componentes y perfiles) y su asignación a cada una de las actividades.
- Contenidos de la Acción Formativa (ficha de la acción formativa, cronograma, documentación...).
- Calendario de acciones formativas.
- Metodología.
- Perfiles de formación.

La formación dirigida a estos perfiles deberá impartirse con el grado de completitud e intensidad suficiente como para garantizar la plena autonomía en la solución, al objeto de hacerse cargo de la vida posterior de la solución implantada.

Con carácter excepcional, y cuando las circunstancias del servicio así lo exijan, ICM podrá proponer la incorporación al equipo, sin coste adicional, de un perfil especializado de ponente/formador con



conocimiento específico de los procedimientos, con objeto de garantizar la adecuación del proceso formativo.

El adjudicatario **deberá poner a disposición de ICM**, para el desarrollo de las acciones formativas planificadas, **las instalaciones que sean necesarias**. Dichas instalaciones deberán cumplir con la normativa relativa al *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)*, y así mismo, deberán estar ubicadas en una zona céntrica y comunicada de Madrid capital o, con carácter excepcional, cuando ICM así lo determine, en otras zonas dentro del ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

Las instalaciones propuestas deberán tener todos los elementos necesarios para la impartición de las acciones formativas (fundamentalmente en lo que atañe a los equipos informáticos, instalaciones y mobiliario, accesibilidad y aspectos básicos de seguridad). Así mismo, si hiciese falta alguna conexión a las infraestructuras de ICM, estas correrán a cargo del adjudicatario. La validación definitiva de las aulas, la hará la Agencia, de acuerdo con el estándar establecido.

No obstante, ICM podrá decidir, cuando así lo estime, que la formación se realice, total o parcialmente, en sus instalaciones.

Actividades a realizar por el adjudicatario:

En el marco del Plan de Formación aprobado, el adjudicatario desarrollará las siguientes actividades:

A) Previas a la impartición de la formación:

1. Propuesta de Contenidos de Acción Formativa

El adjudicatario presentará a la Agencia, por cada actividad formativa, con independencia de que sea un curso reglado o cualquier otra modalidad formativa, el **programa** que vaya a impartir. Esta propuesta, con los datos solicitados, ha de ser entregada en el tiempo que fije la Agencia antes del comienzo de la primera edición de la actividad formativa, y debe contar con la supervisión y aceptación de ICM.

El adjudicatario elaborará los **materiales de formación** (manuales técnicos, de alumno, de profesor, presentaciones, etc.), de acuerdo con el modelo formato, pautas y herramientas de autor determinados por la Agencia. Esta documentación se entregará a cada asistente al inicio del curso en una memoria extraíble (pen-drive)

En caso de considerarse necesaria la entrega de la documentación en papel, ésta ha de ser reprografiada y maquetada con la calidad adecuada que permita alcanzar la perfecta comprensión de los contenidos del curso y optimizando el consumo de papel. Será la Agencia quien determine si la reprografía se realizará en blanco y negro o color.

Todas las acciones formativas y actividades de traspaso del conocimiento, deberán ir acompañadas de los correspondientes manuales de usuario.

2. Preparación del entorno de formación

El contratista proveerá, en todo el desarrollo del proyecto, de las condiciones técnicas para definir el entorno de formación y se responsabilizará de la preparación y disponibilidad del mismo quince días naturales antes del inicio de la formación, que debe contar con la supervisión y aceptación de ICM.



El objetivo es que no sea necesario el uso y acceso a otros entornos no destinados a la impartición de la formación (validación, desarrollo etc.). Entre otros, se tendrán en cuenta:

- a. Preparación de mecanismos propios del entorno de formación que difieran del entorno de producción, alta masiva de usuarios genéricos, vínculos con otros sistemas de información con los que se integra.
- b. Identificación de “puntos de control” que permitan testear la disponibilidad del aplicativo previamente a la impartición de los cursos.
- c. Elaboración de un juego de pruebas que contemple la casuística posible y que se instale de forma fácil, de forma que permita una vez finalizado un curso, volver al punto inicial de modo sencillo. Será pues este juego de pruebas sobre el que se basarán las acciones formativas.

3. Gestión administrativa previa a la impartición de los cursos

Tras la recepción de la Propuesta de Contenidos, la Agencia confirmará su aceptación o bien solicitará se realicen las adaptaciones o modificaciones necesarias sobre el programa propuesto.

Así mismo, una vez acordado el programa definitivo a impartir, la Agencia confirmará a la empresa las fechas y horarios de celebración de la formación, así como las personas que asistirán. Esta información será cargada por el adjudicatario en los Sistemas de Información para la Gestión de la Formación de la Agencia, desde donde se realizarán las convocatorias a los asistentes, de acuerdo con la normativa establecida en la Agencia en materia de formación.

B) Durante la impartición de la formación:

4. Gestión del docente

Durante la impartición de las actividades formativas, el adjudicatario observará los requerimientos de la normativa del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia en esta materia (asistencias, cuestionarios de valoración, evaluaciones, etc.), utilizando los Sistemas de Información de Gestión de la Formación que la Agencia le indicará.

5. Equipo de soporte a la formación

El adjudicatario deberá constituir un **equipo de soporte a la formación**, suficientemente provisionado en cada uno de los ámbitos, para proporcionar soporte de segundo nivel, con tiempo de respuesta inmediata, para garantizar la resolución de las incidencias y consultas que planteen los diferentes perfiles, que por su complejidad y dificultad, trasciendan la capacidad operativa de éstos. Este equipo de soporte deberá estar accesible durante, al menos, el tiempo que dure la implantación y formación en la solución.

Adicionalmente, en la fase de *mantenimiento para la estabilización*, deberá *actualizar la formación*, a los perfiles definidos, en relación con los ajustes que se realizasen durante el periodo de mantenimiento.

C) Al finalizar la formación:

6. Informe y valoración de la formación

Una vez finalizada la impartición de cada curso, la empresa adjudicataria deberá comunicar a esta Agencia, **en el plazo máximo de 15 días naturales**, el cierre de los informes y documentos de todo el proceso formativo, cumplimentados por el docente y/o alumnos, siguiendo las pautas ya



mencionadas en la presente cláusula. Dicha información incluirá también las observaciones que los docentes estimen oportunas.

Una vez que el adjudicatario entregue estos documentos y se compruebe que no ha habido incidencias, se dará por concluida la gestión administrativa relativa al curso de que se trate.

En el caso de que existieran no conformidades, se actuará según la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)** implantado en la Agencia en el ámbito del Diseño y Desarrollo de Planes de Formación.

CLÁUSULA 14 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de **ICM**.

CLÁUSULA 15 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ICM.

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de **ICM**, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de **ICM**.

CLÁUSULA 16 - PLAZO DE GARANTÍA.

Se establece un plazo de garantía de **6 MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

El adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Comunidad de Madrid, todas las correcciones que, a solicitud de **ICM**, sean necesarias para el adecuado funcionamiento de los aplicativos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de **ICM** los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.



CLÁUSULA 17 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Respecto a la gestión, administración y operación de los sistemas de información y de los datos a que se tenga acceso, todo ello dentro de la realización de los trabajos objeto del presente contrato, se deberán cumplir los requisitos de seguridad recogidos en este clausulado en todas las infraestructuras, servicios y sistemas del adjudicatario que den servicio a ICM en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario estará obligado a la realización así como al mantenimiento de los registros de evidencias del cumplimiento durante al menos todo el periodo de ejecución del contrato de las actividades relacionadas a continuación:

- a) Definir, implementar y mantener una política de seguridad de la información.
- b) Implementar los análisis, ingeniería y contramedidas de seguridad con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información, mediante la ejecución de los controles que den respuesta a los requisitos especificados en este clausulado; todo ello integrado en una gestión de análisis y gestión del riesgo.
- c) Extender lo especificado en el punto anterior a los posibles contratos o relaciones con terceros vinculados a sistemas de información, productos y servicios que estén relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato.
- d) En la fase de diseño funcional de los desarrollos objeto del contrato se realizará un estudio previo de su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de la información y el servicio que soportan y los requerimientos de la distinta normativa que les aplique. Esta especificación de requisitos de seguridad se documentará conforme a lo establecido en los estándares de ICM al respecto de la materia.

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación del servicio. Estas condiciones y medidas se considerarán como de obligado cumplimiento y con carácter de mínimos, teniendo en cuenta que el adjudicatario podrá implantar adicionalmente otros que considere adecuados o necesarios a lo largo de la ejecución del contrato. En todo caso, se estará a lo dispuesto en los estándares de seguridad de ICM. Asimismo, ICM podrá modificar esta relación de requisitos mínimos en cualquier momento, comunicando dicha variación al adjudicatario, quién estará obligado a adecuar sus sistemas a la modificación.



Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá entregar en la Fase I. Análisis de Requerimientos del sistema los siguientes documentos, que deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de ICM en cualquier momento de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado **Política de Seguridad**, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de ICM, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización que intervengan en la prestación del servicio y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado **Documento de Seguridad**, coherente con los documentos de seguridad que exigen los Reales Decretos 1720/2007, y 3/2010 respectivamente, en lo que corresponda a cada uno, donde se encuentre la normativa de seguridad, que recoja todas las medidas de seguridad propuestas, la forma de su cumplimiento y las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio. Estas medidas de seguridad incluirán al menos las que se relacionan a continuación para cada uno de los ámbitos normativos.

Usuarios de sistemas de información

Los usuarios de los sistemas de información relacionados con el objeto del servicio deberán estar identificados y autorizados por el adjudicatario y quedar así reflejado en el Documento de Seguridad, previamente a efectuar cualquier uso de los sistemas mediante el correspondiente procedimiento que incluya los procesos de identificación, autenticación y autorización.

En el Documento de Seguridad se incluirá además la correspondencia y relación de los perfiles y las funciones asociadas al servicio prestado para ICM, así como las personas asociadas a dichos perfiles que pudieran tener acceso a información de la Comunidad de Madrid, y el tipo de información a la que pudieran tener acceso, ya sea datos de carácter personal, de administración electrónica u otro tipo.

Se registrará además en el Documento de Seguridad, si se diera la circunstancia, la relación de usuarios con privilegios de administración de los sistemas de información de ICM (asociados a posibles tareas habituales o puntuales de mantenimiento, explotación de sistemas o cualquier otra que pudiera implicar el acceso a datos del entorno de producción de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid).

En el caso de utilizar sistemas de información de la Comunidad de Madrid, deberán acreditarse previamente de acuerdo con la política de gestión de identidades corporativa de ICM.

Se deberá acreditar el conocimiento y compromiso de la cláusula de seguridad de este pliego por parte de todos los usuarios, quedando registrado en el Documento de Seguridad, así como la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder. Las obligaciones subsistirán aun después de finalizar la relación contractual.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de estas cláusulas y la normativa que se menciona dimanar, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

Las relaciones de usuarios mencionadas deberán estar permanentemente actualizadas durante la prestación del servicio.



Protección de datos de carácter personal

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Persona, en adelante LOPD.*
- *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).*
- Disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Medidas de seguridad de carácter mínimo:

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el R.D. 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD):
 - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD.
 - 1.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de ICM, y en concreto:
 - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
 - 1.2.3 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia ICM. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por ICM. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
 - 1.2.4 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el



acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.

- 1.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de ICM, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
 - 1.2.6 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
 - 1.2.7 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
 - 1.2.8 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
 - 1.2.9 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3** Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
 - 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por ICM podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
 - 1.3.3 Será necesaria la autorización de ICM para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical,**



religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **fines policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:

- 1.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de ICM.
- 1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- 1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).
- 1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 1.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

- 2 Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de



ICM, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

- 3 El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de ICM, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a ICM toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerará al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas.

En el caso de que el contratista destine los datos a **otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo** las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

- 4 De acuerdo con lo dispuesto en la *letra c) del apartado Tres del artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, ICM, que **actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función 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 la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

La contratación de las funciones propias del *Encargado del Tratamiento* de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el *Artículo 9 de la LOPD*, las previstas en el *R. D. 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**

Derecho de información en la recogida de datos.

- 5 Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto





para ICM, inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo por los supuestos previstos en la Ley. El Órgano responsable del fichero es el *Consejero-Delegado de ICM*, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 enero - ENS) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de los servicios prestados. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso.

El adjudicatario deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

El Documento de Seguridad reflejará, además de lo estipulado con carácter general, la relación de las medidas de seguridad y de la forma en la que se procederá al cumplimiento en materia de seguridad en los sistemas de información de administración electrónica en el transcurso del desarrollo de los trabajos.

Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a infraestructuras de ICM

En el caso de que el adjudicatario acceda de forma remota desde sus instalaciones a infraestructuras de la Comunidad de Madrid, será de aplicación lo especificado a continuación.

La información asociada a los accesos a infraestructuras de producción de ICM que alberguen datos o información de la Comunidad de Madrid durante el periodo de ejecución de los servicios y del periodo de garantía de los mismos deberá estar a disposición de ICM, y contemplará las acciones de realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de ICM, el mecanismo utilizado, así como todos los datos referidos a los dispositivos y mecanismos utilizados.

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- No se habilitarán ni utilizarán las funciones de las aplicaciones o sistemas operativos que permitan guardar o recordar las credenciales de acceso de forma automática.
- Las infraestructuras del adjudicatario que se utilicen para dar cumplimiento al objeto del contrato y que deban acceder a la red corporativa de la Comunidad de Madrid deberán estar aisladas lógicamente y físicamente, de forma que dichas infraestructuras se utilicen de forma exclusiva para la prestación de los servicios, debiéndose asegurar que no existen conexiones directas entre cualquier otra red



- distinta de la habilitada para la prestación del servicio y cualquier red de la Comunidad de Madrid a la que se acceda en virtud del contrato ya sea una red pública (ej. Internet) o privada, exceptuándose las conexiones autorizadas requeridas para la prestación del servicio.
- Entre cada red, subred o servicio de comunicaciones se implantarán cortafuegos (firewalls), que deberán estar configurados con la política del menor privilegio, bloqueando o denegando cualquier tipo de tráfico no autorizado o innecesario para la prestación del servicio. De la misma forma se permitirán únicamente los puertos, protocolos o servicios autorizados por ICM. Cualquier puerto, protocolo o servicio no especificado como autorizado se denegará por defecto.
 - Los accesos a Internet se efectuarán obligatoriamente a través de proxies con sistema de identificación de su uso.
 - El uso del correo electrónico deberá contar con filtro antivirus debidamente actualizado periódicamente.
 - No se compartirán las cuentas de correo asignadas de forma personal, ni se podrá desviar de forma automática el correo electrónico profesional a cuentas particulares.
 - El adjudicatario deberá implantar un Plan de Contingencia que ofrezca respuesta a emergencias, operaciones de respaldo y restauración y contingencias, que, al menos, garantice la correcta operación y entrega de los servicios según los niveles de servicio especificados en el apartado correspondiente.
 - Se implementarán salvaguardas para detectar o minimizar la modificación o destrucción no autorizada de datos.
 - Se mantendrá y ejecutará una política de respaldo automático de datos, verificación y restauración (en su caso).
 - La información que deba suprimirse deberá destruirse de tal forma que sea imposible su recuperación.
 - Se incluirá un sistema de protección antivirus, actualizado periódicamente y de forma automática, y que deberá utilizarse sobre cualquier fichero, soporte y software antes de que cualquiera de éstos resida o se instale en los sistemas de información. La frecuencia de actualización será como mínimo semanal.

Propiedad de los trabajos

Todos los derechos de propiedad intelectual o industrial sobre los trabajos, informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la empresa adjudicataria y el personal encargado de la ejecución del objeto de la relación contractual serán propiedad de ICM, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa contratista.

La empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de ICM.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación resultante de la presente licitación corresponden únicamente a ICM.



Sigilo y Confidencialidad de la información tratada

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Esta obligación no se limita al tiempo de ejecución del correspondiente contrato al que está asociado el proyecto indicado, sino que deberá ser respetada aun después de su cumplimiento o resolución.

Cualquier Información, fuese cual fuere su naturaleza (bien técnica, comercial, financiera, operacional o de otro tipo), en cualquier forma o soporte (ya sea verbal, escrita, grabada o de cualquier otro tipo), que pudiera ser facilitada por ICM o la Comunidad de Madrid o cualquier tercero que tenga relaciones contractuales con la misma, en relación con el objeto del presente pliego, será considerada como "Información Confidencial", incluyéndose en esta categoría aquella información que fuese generada a partir de la Información Confidencial.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas (en adelante el Equipo del Proyecto) se obligan a:

1. Guardar la Información Confidencial, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, separada de cualquier otra información de la que pudiera disponer el Equipo del Proyecto;
2. Utilizar o transmitir la Información Confidencial exclusivamente para los fines del objeto del contrato;
3. No realizar copia de la Información Confidencial sin el previo consentimiento escrito de ICM, excepto aquellas copias que sean necesitadas por el Equipo del Proyecto para su estudio interno;
4. Restringir el acceso a la Información Confidencial únicamente a aquellas personas que necesiten conocerla para los fines del objeto del contrato, y asegurarse de que dichas personas conocen las obligaciones que les resultan aplicables en virtud de lo establecido en el presente documento;
5. No facilitar Información Confidencial a tercero alguno sin el previo consentimiento escrito de ICM, y asegurarse de que, en caso de haber obtenido dicha autorización, dicho tercero firma un compromiso de confidencialidad en términos equivalentes a los del presente documento.
6. Cualquier publicidad o información a los medios de comunicación referida a la simple existencia del contrato o su contenido, deberá ser previamente aprobada por escrito por ICM.
7. El Equipo del Proyecto procederá a destruir o a devolver a ICM toda la Información Confidencial a la finalización del objeto del contrato referido, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte que se pudiera encontrar recogida.
8. La empresa contratista formará e informará de estas obligaciones al personal que participe en el desarrollo del contrato, asumiendo, en caso contrario, las responsabilidades que pudieran derivarse por su incumplimiento.

Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:



- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por ICM en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, ICM se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los usuarios de este aspecto.

La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de los puntos mencionados:

- a) Documentación de los procedimientos.
- b) Registro de incidencias.
- c) Examen del personal afectado: conocimiento y praxis de las medidas que le afectan.

Se deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Estas revisiones deberán ser periódicas y realizarse al menos trimestralmente, poniendo a disposición de ICM los resultados de dichas revisiones. Al menos se deberán revisar las configuraciones de seguridad con intervalos no superiores a un trimestre, poniendo a disposición de ICM los resultados de dichas revisiones.

Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse a ICM del inicio y finalización de las mismas y solicitar la autorización previamente a su realización.



CLÁUSULA 18 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberán elaborarse las ofertas presentadas por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada propuesta los oferentes deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

Con carácter obligatorio, la oferta deberá presentarse en papel y en soporte óptico y/o magnético, compatible con las herramientas instaladas en **ICM** (aplicaciones de ofimática de Microsoft).

La oferta se presentará en dos modalidades:

- **Oferta resumen ejecutivo**, donde se explicarán los aspectos fundamentales de la oferta y sus elementos de valor añadido esenciales, conteniendo la información más relevante para la evaluación de la oferta por **ICM** según los criterios de adjudicación publicados. Este resumen ejecutivo no podrá superar el número de 5 páginas (5 páginas A4, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11 pt) y que contendrá un **índice**.
- **Oferta completa**, un único documento que no podrá exceder en ningún caso de las 80 páginas (80 páginas A4, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11 pt).

La **Oferta completa se ceñirá exclusivamente** a los apartados que se definen a continuación en contenido y formato:

- **Introducción y objetivos:**

Se detalla el contexto en el que se realiza la oferta y las capacidades globales del licitador para entender y satisfacer los requerimientos del contrato.

Se efectúa una interpretación de los objetivos propuestos para el contrato y se establece un compromiso formal con los mismos. Igualmente se hace explícito el compromiso de satisfacer íntegramente las requerimientos del pliego con todos sus anexos.

- **Alcance del Servicio:**

Se deberán contemplar al menos los siguientes aspectos:

- Descripción detallada de la metodología de trabajo y de las actividades para desarrollar las tareas relativas al SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE, con la garantía de calidad requerida.
- Descripción de la documentación y de los entregables comprometidos para cada una de las líneas de Servicio definidas.
- Otros aspectos que el licitador estime importantes y se comprometa para garantizar la ejecución del Servicio.

- **Periodos de ejecución del Servicio:**

Este plan deberá detallar las fases (Periodo de Transición, Periodo de Pleno Servicio y Periodo de Devolución del Servicio) e hitos, presentando su calendario de ejecución y diagrama de tiempo.

Se deberán contemplar al menos los siguientes aspectos:

- Planificación detallada de las fases y actividades principales, incluyendo dedicación esperada de **ICM**.



- **Gestión del Conocimiento:**

Plan de Gestión del Conocimiento a implementar a lo largo de la ejecución del contrato, el cual deberá contemplar:

- Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación.
- Despersonalización del conocimiento de las aplicaciones y sistemas objeto del contrato.
- Gestión de la devolución del conocimiento tanto a **ICM** como a un posible proveedor entrante.
- Otros elementos de valor que el licitador incorpore en el Plan de Gestión del Conocimiento.

- **Análisis de Riesgos del Servicio:**

Se anticipan los principales riesgos que pueden afectar al desarrollo del servicio de Mantenimiento, estableciendo las medidas preventivas y paliativas que se considere necesario establecer tanto por parte del contratista como de **ICM**.

- **Seguimiento y Control del Servicio.**

Descripción de los órganos de control y seguimiento del servicio, incluyendo su composición, periodicidad de las reuniones, documentación a utilizar:

- Modelo detallado de cada uno de los Informes a elaborar para el seguimiento del periodo definidos en la CLAUSULA "CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE".
- Métricas adicionales, así como cualquier otro aspecto de valor para el seguimiento y control del servicio que el licitador comprometa, que permita afianzar y mejorar el modelo de servicio de **ICM**.

- **Organización de los equipos de trabajo propuestos:**

Donde se propone y describe la estructura de los equipos de trabajo, indicando los roles con referencia a los perfiles asignados. Tanto para los responsables del Servicio como para los Coordinadores, debe quedar claro el número total de personas que van a estar involucradas en el Servicio, las fases en las que participan y su dedicación.

El licitador realizará una propuesta de organización de las capacidades del proveedor relativas al Equipo de Soporte y Mantenimiento, especialmente en lo que se refiere a:

- Asegurar la estabilidad del Equipo.
- Evitar la interferencia de otros servicios en la actividad de dicho Equipo de Trabajo.
- Comprometer la implicación de los equipos de trabajo en situaciones de crisis, en las que prima la continuidad del servicio.
- Propuestas de valor cuya aplicación sea factible, de manera que permitan a **ICM** obtener del licitador la flexibilidad en la gestión de las capacidades necesaria ante picos de trabajo.

Todas aquellas mejoras sobre los requisitos mínimos exigidos que el licitador comprometa en su oferta no supondrán un coste adicional al importe del contrato.



CLÁUSULA 19 - CONTROL DE CALIDAD.

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario desarrollará los trabajos siguiendo su propio **Plan de Seguimiento y Control de Calidad**, proponiendo a **ICM** las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras y las horas adicionales que sean necesarias para solventar cualquier incidencia, las cuales correrán por cuenta del adjudicatario, en caso de que las anomalías se debieran a falta de preparación de alguno de los técnicos o a otras causas imputables al mismo.

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

CLÁUSULA 20 - PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución será de **VEINTICUATRO MESES, (de 1 de febrero de 2015 al 31 de enero de 2017)**, de conformidad con los periodos de ejecución previstos en la cláusula "PERÍODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE".

Si en la fecha de inicio de la ejecución del contrato, los trabajos objeto del mismo no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los servicios, **ICM** quedará facultado para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 21 - DOCUMENTACION DE LOS TRABAJOS.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de **ICM** sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de **ICM**.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a **ICM** las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

CLÁUSULA 22 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.

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

Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

Dirección de Servicios a Clientes de Economía y Hacienda
y de Sistemas de Información Corporativos

Persona de contacto: **Julián Alonso Fernández-Pacheco**

Tfno.: **91.580 50 00.-** Horario de consulta: **10:00 a 14:00h**



- ANEXO I -

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: **“MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE RRHH PLATAFORMA NUEVOS HOSPITALES PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

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

SERVICIOS A PRESTAR DENTRO DE LA CUOTA FIJA:

Todos los servicios asociados en este apartado, se computarán como una **cuota fija mensual**. El importe mensual estimado para la cuota fija es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el apartado 18 del Anexo I del Pliego de Condiciones Jurídicas:

Cuota fija: 64.983,74 €/mes, IVA no incluido.

En caso de que la empresa adjudicataria se comprometiese a tomar a su cargo la ejecución de los trabajos por un importe total inferior al presupuesto de licitación, al importe estimado para la cuota fija mensual se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

Se incluyen todas las actividades relativas a los siguientes Servicios definidos en la CLAUSULA “**ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE**”:

- A.1. Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.**
- A.2. Mantenimiento Correctivo.**
- A.3. Instalación actualizaciones de Producto Meta4 y GPT.**
- A.4. Servicios de mantenimiento específico para las instalaciones del producto GPT.**
- A.5. Mantenimiento Evolutivo sujeto a cambios legales y valores asociados.**
- A.6. Servicio de Administración y Operación de las aplicaciones instaladas.**
- A.7. Gestión del Servicio ante ICM.**

SERVICIOS A PRESTAR A COSTE VARIABLE (SIN COMPROMISO DE ASIGNACIÓN):

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 ICM. Realizado el encargo por parte del adjudicatario, **una vez superado el Proceso de Aceptación** definido en la CLAUSULA “**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS PLANIFICABLES**” 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, cuyo importe será el resultado de aplicar la tarifa por el número de horas realizadas.



El adjudicatario incluirá en la factura mensual, junto con la facturación de la cuota fija, la suma de los importes relativos a todos los encargos aceptados por ICM durante el mes anterior, agrupando los mismos en una línea según el servicio prestado (Mantenimiento Evolutivo no legal o Servicios de Valor Añadido).

Dichos encargos implicarán el volumen de horas estimadas que se señalan a continuación para los siguientes Servicios de Mantenimiento definidos en la CLAUSULA "ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE", repartidos por anualidades en función del servicio a prestar:

B.1. Mantenimiento Evolutivo no legal :

Reparto Horas por Anualidades		
Año 2015	Año 2016	Año 2017
5.400	7.200	1.200

El precio/hora que se tomará en consideración para cuantificar los proyectos asociados al presente servicio, será el que se deduzca de aplicar al importe estimado que se indica a continuación, el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación, de conformidad con lo establecido en el apartado 18 del Anexo I del Pliego de Condiciones Jurídicas:

33,33.-€ (IVA no incluido).

B.2. Servicios de Valor Añadido:

Reparto Horas por Anualidades		
Año 2015	Año 2016	Año 2017
450	600	100

El precio/hora que se tomará en consideración para cuantificar los proyectos asociados al presente servicio, será el que se deduzca de aplicar al importe estimado que se indica a continuación, el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación, de conformidad con lo establecido en el apartado 18 del Anexo I del Pliego de Condiciones Jurídicas:

41,53.-€ (IVA no incluido).

En el caso de 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.



- ANEXO II -

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE RRHH PLATAFORMA NUEVOS HOSPITALES PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para el servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento, que debe cumplir el contratista, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **penalizaciones**.

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados en el presente ANS, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalizaciones de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación.

La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización a que ICM pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

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

Con independencia de los ANS y penalizaciones iniciales establecidos en este Anexo, si ambos, ICM y el adjudicatario, manifiestan expresamente su consentimiento, se podrá eliminar y modificar los ANS y penalizaciones existentes e incluso definir unos nuevos ANS y penalizaciones, todo ello según el nuevo acuerdo que se alcance. El documento que incluya la nueva definición de niveles de servicio se estudiará y aprobará por el Comité de Seguimiento del Contrato y pasará a ser parte integrante del contrato.

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.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, evaluarán y penalizarán **mensualmente**.

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

ICM clasifica cualquier **incidencia** que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes **niveles de criticidad**:



PRIORIDAD	DESCRIPCION
ALTA	Se cumplen las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La incidencia bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida total del servicio. <p style="text-align: center;">(y)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad): <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla / Acceso ciudadano, ó • Impacto económico, ó • Impacto político / social
NORMAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resto de situaciones

Tabla 9 – Niveles de Criticidad de las incidencias

- **Definiciones.**

1. Servicio catalogado como crítico: aquellas incidencias relacionadas con los siguientes servicios y siempre **teniendo en cuenta su estacionalidad:**

- ✓ Ventanilla / acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. *Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, portal Madrid.org,...*
- ✓ Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos, teniendo en cuenta su estacionalidad. *Ejemplos: servicios de pago de nóminas, ...*
- ✓ Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. *Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid, ...*

1. Niveles de Servicio de Actividades No-Planificables:

Los tiempos de resolución que el adjudicatario para cada nivel de criticidad debe cumplir son:

NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
ALTA	≤ 4 horas naturales
NORMAL	≤ 5 días laborables

Tabla 10 – Los tiempos de resolución incidencias y Consultas



El tiempo de resolución se entiende como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia por el Nivel 1 de la unidad de atención y soporte a usuarios o notificadas directamente al Nivel 2, o detectadas proactivamente, hasta el momento en que se resuelve y se comunica al Nivel 1 de la unidad de atención y soporte a usuarios. En todo caso no se considerarán resueltas las incidencias y consultas si posteriormente a la comunicación de su resolución se verifica que no ha sido así, y por tanto el tiempo de resolución seguirá computándose hasta su real resolución. Las incidencias, peticiones y consultas no resueltas se denominarán “abiertas”.

Para las incidencias y consultas de nivel de criticidad 1-Alta.

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a ICM.
- A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio en la CLAUSULA “HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE” del presente pliego.

Para las incidencias y consultas de nivel de criticidad 4-Normal

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en la CLAUSULA “HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE” del presente pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
- La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución.

1.1. Los niveles de servicio para la resolución de incidencias y consultas son:

Indicador	Descripción del Indicador	W Peso	F Factor Corrector			
			0 (sin penalización)	1	1,5	2
IRS01	IRS01= v = Número de incidencias de nivel 1 de criticidad abiertas en el periodo evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por ICM.	0,50	v = 0	3 > v >= 1	10 > v >= 3	v >= 10



IRS04	IRS04= v = % de incidencias de nivel 4 de criticidad, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por ICM.	0,10	$10 > v \geq 0$	$15 > v \geq 10$	$20 > v \geq 15$	$v \geq 20$
--------------	---	------	-----------------	------------------	------------------	-------------

Tabla 11 – Indicadores niveles de servicio para la resolución de incidencias y consultas

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = A * \sum (W * F)$$

Donde:

A es el 20% del importe correspondiente a la cantidad económica mensual de Cuota Fija (IVA no incluido), es decir:

$A = 0,20 * \text{Importe económico de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija Mensual (IVA no incluido)}$.

W Peso del indicador.

F Factor de corrección.

La Penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANS's en este apartado no podrá superar la cantidad representada por A.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura del adjudicatario. En caso de que pasen varios meses antes del siguiente hito de facturación, se sumarán las penalizaciones de todos los meses anteriores y se descontarán del siguiente hito de facturación.

Con carácter general las **paradas planificadas** no incurrirán en penalización siempre que no sean en el horario de Producción establecido y hayan sido aprobadas por ICM.

1.2. Reclamaciones de Incidencias: Incidencias, peticiones y consultas.

Son las Incidencias, peticiones y consultas reclamadas frente al total que hayan estado abiertas en el periodo evaluado. Se evaluará mensualmente.

Se considera incidencias, peticiones y consultas reclamadas aquellas que son requeridas su resolución por el usuario de nuevo tras ser reportadas la primera vez y no ser solucionadas.



Indicador	Descripción	Valores	Penalidad por incumplimiento
IRI	Porcentaje de reclamaciones	IRI < 5%	Sin penalidad
		5% <= IRI < 10%	3%
		10% <= IRI < 15%	6%
		15% <= IRI < 20%	9%
		20% <= IRI	12%

Tabla 12 – Indicadores niveles de servicio reclamaciones de Incidencias

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = A * PI$$

Donde:

A es el 20% del importe correspondiente a la cantidad económica mensual de Cuota Fija (IVA no incluido), es decir:

$A = 0,20 * \text{Importe económico de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija Mensual (IVA no incluido)}$.

PI es el % de penalización aplicable por el incumplimiento de los ANS de este apartado.

La Penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANS's en este apartado no podrá superar la cantidad representada por el 12% de A.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura del adjudicatario.

2. Niveles de Servicio Actividades Planificables: peticiones, evolutivos, desarrollos y parches legales:

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

A cada actividad planificable, ICM le asignará una prioridad: Alta, Media o Baja.

Los cambios Legales se consideraran en todos los casos como Evolutivos con prioridad Alta. Salvo los cambios legales que siempre tendrán prioridad alta o que ICM comunique al adjudicatario otra cosa distinta, **la prioridad por defecto de las actividades planificables será la prioridad media.**

Los **informes** definidos como entregables en las cláusulas "PERÍODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE" y "CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE" así como las actas de reunión se considerarán **como planificables con prioridad alta.**

La penalización será conforme a la siguiente tabla:



Tiempo de retraso(t) en días naturales	Penalidad Prioridad Alta	Penalidad Prioridad Media	Penalidad Prioridad Baja
3 < t < 15	10 %	5 %	2 %
15 <= t < 30	15 %	10 %	5 %
30 <= t	20 %	15 %	10 %

Tabla 13 – Penalización encargos planificables

Las penalizaciones se aplicarán, según la tabla anterior al adjudicatario por cada prestación retrasada.

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = \sum A * PPR$$

Donde:

“A” es el importe correspondiente coste total acordado para la petición de mantenimiento (IVA no incluido).

En el caso de que sea un informe definido como entregable en las cláusulas “PERÍODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE” y “CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE”: “A” tomará el valor de la décima parte de la cuota fija.

A = correspondiente coste total acordado para la petición de mantenimiento(IVA no incluido) o la décima parte de la cuota fija en el caso de que se trate de un informe definido como entregable en las cláusulas “PERÍODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE” y “CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE”

PPR es el % de penalización aplicable a cada prestación retrasada según su prioridad y tiempo acumulado de retraso, según la tabla anterior.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura del adjudicatario.

1. Cálculo de la Penalización Total del Periodo medido:

La penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será el menor de los siguientes valores:

- La suma del total de las penalizaciones aplicables.
- El **20%** del total de la Factura correspondiente del periodo que está siendo controlado.

En el caso de la penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, supere el 20%, la diferencia entre la penalización y el tope del 20% sumará como penalización al periodo siguiente a medir.

Si durante **tres meses consecutivos** o **cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses**, el importe correspondiente cada mes a Penalización aplicada, **supera el 20% del Total de la Factura** por todos los Servicios para dicho mes, **ICM** quedará facultado para instar la **resolución** del contrato.



- ANEXO III -

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: **“MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE RRHH PLATAFORMA NUEVOS HOSPITALES PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO - MODELO DE CURRÍCULUM

(A aportar por cada miembro del equipo de trabajo propuesto)

APELLIDOS:	
NOMBRE:	
CATEGORÍA PROFESIONAL:	
TITULACIÓN:	
FORMACIÓN:	
ACTIVIDAD PROFESIONAL (especificando, como mínimo, Empresa, Duración del proyecto, Descripción del mismo y actividades desarrolladas y cliente para el que se ejecuta):	

NOTA: El licitador propuesto como adjudicatario, **con carácter previo a la formalización**, deberá aportar este documento, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa, para cada uno de los miembros del Equipo propuesto, indicando el perfil al que se adscribe, así como, toda aquella documentación que ICM estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.

Fecha y firma



- ANEXO IV -

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: **“MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE RRHH PLATAFORMA NUEVOS HOSPITALES PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

CLASIFICACION DE LOS CENTROS POR TIPOLOGIAS Y DESGLOSE DEL COSTE DE LA CUOTA FIJA

En función del número de empleados gestionados por el aplicativo instalado y del convenio colectivo que lo rige, se define una **tipología** para los Centros dependientes de la Consejería de Sanidad:

Criterios	Tipología
De 1 a 800 empleados	4
De 801 a 1.300 empleados	3
De 1301 empleados a 3000	2
Más de 3001 empleados o convenio colectivo singular	1

Tabla 14 – Tipología de los Centros

De acuerdo a la tipología y el tipo de instalación , se detalla el **coste mensual*** que supone los **SERVICIOS A PRESTAR DENTRO DE LA CUOTA FIJA: por cada instalación y tipología.**

Tipología	MetaMind Local	GPT Local	Plataforma PeopleNet	Plataforma GPT	PeopleNet Local
4	573,39 €	599,85 €	1.423,45 €	194,95 €	974,76 €
3	1.146,77 €	599,85 €	2.846,91 €	389,90 €	1.949,52 €
2	1.720,16 €	899,78 €	4.270,36 €	584,85 €	2.924,27 €
1	2.293,54 €	1.199,70 €	5.693,82 €	779,81 €	3.899,03 €

Tabla 15 – Coste cuota fija por tipología e instalación

(*) Los importes son sin IVA.

Se establece la siguiente clasificación de los Centros objeto del presente contrato:

Centro	Tipologia
Hospital de Getafe	2
Hospital La Paz	1
Hospital Ramón y Cajal	1
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	3
Hospital Clínico Universitario San Carlos	1
Hospital Universitario 12 de Octubre	1
Hospital de Móstoles	2
Hospital Severo Ochoa	2
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela	4



Hospital de la Fuenfría	4
Hospital Universitario de la Princesa	2
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	2
Hospital Virgen de la Torre	3
Hospital Sureste (Arganda)	4
Hospital Infanta Leonor (Vallecas)	3
Hospital del Henares	3
Hospital Infanta Sofía (SS Reyes)	3
Hospital Infanta Cristina (Parla)	4
Hospital del Tajo (Aranjuez)	4
Hospital Santa Cristina	2
Hospital Puerta de Hierro - Majadahonda	1
UCR	4
Fundación Hospital Alcorcón	1
Hospital de Fuenlabrada	1

Tabla 16 – Clasificación de los centros de acuerdo a su tipología.

Teniendo en cuenta los parámetros definidos anteriormente, se adjunta el **desglose del coste mensual relativo a los SERVICIOS A PRESTAR DENTRO DE LA CUOTA FIJA** por Centro e Instalación.

Centro	Tipología	MetaMind Locales	GPT Locales	Plataforma PeopleNet	Plataforma GPT	PeopleNet Local	Importe Hospital
Hospital de Getafe	2		899,78 €				899,78 €
Hospital La Paz	1	2.293,54 €	1.199,70 €				3.493,24 €
Hospital Ramón y Cajal	1	2.293,54 €	1.199,70 €				3.493,24 €
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	3	1.146,77 €	599,85 €				1.746,62 €
Hospital Clínico Universitario San Carlos	1	2.293,54 €					2.293,54 €
Hospital Universitario 12 de Octubre	1	2.293,54 €					2.293,54 €
Hospital de la Fuenfría	4	573,39 €					573,39 €
Hospital de Móstoles	2	1.720,16 €			584,85 €		2.305,01 €
Hospital Severo Ochoa	2	1.720,16 €			584,85 €		2.305,01 €
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela	4	573,39 €			194,95 €		768,34 €
Hospital Universitario de la Princesa	2	1.720,16 €			584,85 €		2.305,01 €
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	2	1.720,16 €			584,85 €		2.305,01 €
Hospital Virgen de la Torre	3	1.146,77 €			389,90 €		1.536,67 €
Hospital Sureste (Arganda)	4			1.423,45 €	194,95 €		1.618,40 €
Hospital Infanta Leonor (Vallecas)	3			2.846,91 €	389,90 €		3.236,81 €
Hospital del Henares	3			2.846,91 €	389,90 €		3.236,81 €
Hospital Infanta Sofía (SS Reyes)	3			2.846,91 €	389,90 €		3.236,81 €
Hospital Infanta Cristina (Parla)	4			1.423,45 €	194,95 €		1.618,40 €
Hospital del Tajo (Aranjuez)	4			1.423,45 €	194,95 €		1.618,40 €



Hospital Santa Cristina	2			4.270,36 €	584,85 €		4.855,21 €
Hospital Puerta de Hierro - Majadahonda	1			5.693,82 €	779,81 €		6.473,63 €
UCR	4			1.423,45 €	194,95 €		1.618,40 €
Fundación Hospital Alcorcón	1			5.693,82 €	779,81 €		6.473,63 €
Hospital de Fuenlabrada	1				779,81 €	3.899,03 €	4.678,84 €
Totales Importe mes cuota fija				19.495,12 €	3.899,03 €	29.892,53 €	7.798,03 €
						3.899,03 €	64.983,74 €

Tabla 17 – Desglose del importe cuota Fija por Centro e instalación al mes

(*) Los importes son sin IVA.

*El Consejero Delegado de la Agencia
de Informática y Comunicaciones de la C.M.*

Fdo.: José Martínez Nicolás



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295249101323048870692**