

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE ECOFIN PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EXTENSIÓN A ATENCIÓN PRIMARIA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ORDINARIO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.**

## ÍNDICE

CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN .....	2
CLÁUSULA 2 - OBJETO.....	3
CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO SOFTWARE .....	3
CLÁUSULA 4 - ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE .....	4
CLÁUSULA 5 - ALCANCE DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN DE LA PLATAFORMA ECOFIN NNHH .....	7
CLÁUSULA 6 - DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO .....	14
CLÁUSULA 7 - OBSERVACIONES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO .....	19
CLÁUSULA 8 - CONTROL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y PROYECTO DE EXTENSIÓN .....	20
CLÁUSULA 9 - DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN. ....	24
CLÁUSULA 10 - ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD .....	28
CLÁUSULA 11 - HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE ..	29
CLÁUSULA 12 - INFRAESTRUCTURAS .....	29
CLÁUSULA 13 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	31
CLÁUSULA 14 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ICM .....	31
CLÁUSULA 15 - PLAZO DE GARANTÍA .....	31
CLÁUSULA 16 - SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL....	32
CLÁUSULA 17 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS .....	36
CLÁUSULA 18 - CONTROL DE CALIDAD .....	38
CLÁUSULA 19 - PLAZO DE EJECUCIÓN.....	38
CLÁUSULA 20 - DOCUMENTACION DE LOS TRABAJOS .....	38
CLÁUSULA 21 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS .....	39

## 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, 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 aquéllas relativas a las relaciones del sistema sanitario con los ciudadanos, profesionales sanitarios, oficinas de farmacia, sanidad privada y cualesquiera otras personas físicas o jurídicas distintas de la Administración de la Comunidad de Madrid, sus organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos”*.

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, la aplicación **SAP** es la solución informática en el área de la gestión de Económico Financiera, Logística y Contratación que da servicio de manera centralizada en una única plataforma (en adelante plataforma **ECOFIN NNHH**) a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad.

Para dar respuesta a la constante evolución del producto citado y garantizar el soporte y la continua disponibilidad de los mismos, se considera necesario acudir a la contratación del servicio objeto del presente contrato.

## **CLÁUSULA 2 - OBJETO**

Servicio de **Soporte y Mantenimiento de la plataforma SAP que da servicio al área de gestión Económico Financiera, Logística y Contratación** (en adelante, Servicio de Mantenimiento) en centros dependientes de la **Consejería de Sanidad**, garantizando así la operatividad de la misma, incluyendo la **ampliación** de los módulos de gestión de expedientes de contratación y de gestión de mantenimiento de planta a la Unidad Central de Radiodiagnóstico, así como la **adaptación e implantación** de la citada plataforma en Atención Primaria (Proyecto de extensión), todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego y Anexos.

## **CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO SOFTWARE**

El **producto software** objeto del Servicio de Mantenimiento y el Proyecto de extensión es el siguiente:

- SAP (ECC 6.0)

El ámbito funcional comprende los siguientes módulos:

<b>Ámbito funcional/ Módulo</b>
Área Financiera (módulo FI)
Área de Controlling (módulo CO)
Área de Compras y Almacenes (módulo MM) (Incluida Gestión de reservas )
Área de Contratación (Desarrollo GEX-AP)
Área de Mantenimiento de Planta (módulo PM)
Área de de Desarrollos a medida e Integración con otros sistemas (Interfaces)

**Tabla 1 – Ámbito funcional/ Módulo**

Se contemplará, igualmente, el software, actualmente instalado, y el que se instalará posteriormente dentro del ámbito del mantenimiento evolutivo.

Así mismo estarán incluidos dentro ámbito del contrato, las siguientes ubicaciones actuales:

<b>Centros:</b>
Hospital del Tajo
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
Atención Primaria (a partir de 01-01-2011)
Servicio Madrileño de Salud (Servicios Centrales)

En concreto, los módulos/ámbito funcional incluidos dentro **proyecto de extensión** son los siguientes:

Ámbito funcional/ Módulo	UCR	AP
Área Financiera (módulo FI)		X
Área de Controlling (módulo CO)		X
Área de Compras y Almacenes (módulo MM) (Incluida Gestión de reservas )		X
Área de Contratación (Desarrollo GEX-AP)	X	X
Área de Mantenimiento de Planta (módulo PM)	X	X
Área de de Desarrollos a medida e Integración con otros sistemas (Interfaces)		X

Los licitadores, de conformidad con lo establecido en el apartado 13 de la cláusula 11 del Pliego de Condiciones Jurídicas, deberán aportar en el **Sobre nº 1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**, documento que acredite estar en posesión de certificación vigente como **Partner de Servicios de SAP para el ámbito de España: Alliance Service Partner o Special Expertise Partner**, en todas y cada una de las siguientes categorías:

- **Elaboración y Gestión Económico – Presupuestaria, en Sector Público.**
- **Contratación Pública, en Sector Público.**
- **Logística Sanitaria (Sanidad).**

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

Con carácter general de acuerdo a los estándares vigentes en ICM, los servicios de mantenimiento de los sistemas de información objeto del pliego se estructurarán en 2 niveles de gestión:

- o Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios General.
- o Nivel 2: Servicio de Mantenimiento Especializado de Aplicaciones.

#### **NIVEL 1 SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS GENERAL**

El objetivo de este servicio 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 designado por la Comunidad de Madrid, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del Contrato.

Determinadas tareas del presente servicio relacionadas con la recepción de las llamadas de los usuarios de la aplicación, discriminación y escalado al nivel 2 **podrán ser solicitadas por ICM de manera puntual al Adjudicatario**, por un plazo no superior a 72 horas y sin coste adicional para ICM.

## **NIVEL 2 MANTENIMIENTO ESPECIALIZADO DE APLICACIONES**

El objetivo del nivel 2 es proporcionar un servicio integral de Soporte y Mantenimiento especializado de los Sistemas de Información objeto del contrato. **La responsabilidad de estos servicios será del Adjudicatario**, y se hará siempre bajo el control y supervisión de ICM.

Se contemplan las siguientes líneas de Servicio:

### **1. Servicio de Mantenimiento y Soporte Especializado.**

El objetivo de este servicio es la resolución de incidencias, peticiones y consultas especializadas, que no se hayan podido resolver en los niveles anteriores y muy especialmente de las labores de mantenimiento y evolución (evolutivos legales, evolutivos funcionales, correctivos, etc.) de los Sistemas de Información objeto del contrato durante la vigencia del mismo.

Este servicio lo prestará el Adjudicatario utilizando distintas vías: teléfono u otros canales y asistencia presencial cuando sea necesario.

El conjunto de servicios que el Adjudicatario deberá realizar y garantizar se clasifican de la siguiente manera:

**1.1. Servicios de mantenimiento No-Planificables.** Agrupa las líneas de servicio que, por su naturaleza, no pueden planificarse en el tiempo. El Adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

**Mantenimiento Correctivo.** Agrupa las diversas acciones a realizar en el software (programas, interfases, formatos idoc, parametrización, bases de datos, documentación, etc.) ante un **funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto**, que no supongan añadir una nueva funcionalidad al sistema.

**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.

**Gestión de usuarios, perfiles y roles de acceso:** incluyen las actividades necesarias para el alta, modificación y mantenimiento de los usuarios, así como de la gestión, creación, actualización de los perfiles y roles de acceso al sistema.

**1.2. Servicios de mantenimiento Planificables.** Agrupa las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo. El Adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios. Dentro de esta categoría se distinguen las siguientes tipologías de mantenimiento evolutivo.

- **Mantenimiento Evolutivo Adaptativo.** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- **Mantenimiento Evolutivo Perfectivo.** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- **Mantenimiento Evolutivo Preventivo.** Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.

- **Mantenimiento Evolutivo Legal.** Cambios legales de ámbito nacional o local que impliquen modificaciones de parametrización o nuevos desarrollos que sean necesarios para adaptarse a la legalidad vigente.
- **Desarrollo Evolutivo de Nuevas Funcionalidades:** 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. Normalmente esto significará la mejora o desarrollo de nuevas funcionalidades a las cuales no se hayan hecho referencia en este pliego o que no se hayan explicitado en el mismo por el desconocimiento de las mismas en el momento de la redacción del pliego.

**Las actividades mínimas a realizar en el Servicio de Mantenimiento y Soporte Especializado serán las siguientes:**

- Prestar servicio de mantenimiento que deberá contemplar las siguientes áreas de actuación:
  - No-Planificables
  - Planificables
- 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.
- Creación y mantenimiento con información actualizada de una Base de Datos con todos los cambios realizados. Es necesario mantener de forma actualizada en todo momento el repositorio que contiene documentados todos los cambios realizados al estándar y parches de producto referente al menos en :
  - 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.
- Registro y seguimiento de las incidencias y su comunicación en todo momento al usuario.

Sin menoscabo de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas (mantenimiento planificable o no planificable), **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 ésta esté localizada y disponible en los repositorios definidos por ICM a tal efecto.

## **2. Servicios de Valor Añadido**

Hay una serie de actividades que dada su naturaleza y el carácter heterogéneo del mismo, requieren para su ejecución un perfil de Consultor Sr. o Analista Sr. y que quedan definidos como "Servicios de Valor Añadido".

Se detallan a continuación una lista de actividades, a modo de ejemplo:

- Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto Sap

- 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

### **3. Gestión del Servicio ante ICM**

**El adjudicatario** asumirá la organización de sus propios recursos. Asimismo 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 "CONTROL DEL SERVICIO Y MODELO DE RELACIÓN"

## **CLÁUSULA 5 - ALCANCE DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN DE LA PLATAFORMA ECOFIN NNHH**

### **1. ÁMBITO ORGANIZATIVO**

El alcance organizativo del Proyecto de Extensión serán las siguientes áreas de actividad de ATENCIÓN PRIMARIA: área de gestión económico-financiera, gestión analítica, área de mantenimiento de planta, área de gestión de compras y almacenes, área de gestión de expedientes, así como los centros de salud de ella dependientes. En cuanto a la UCR, el alcance de la implementación será la gestión de expedientes de contratación así como la gestión de mantenimiento de planta.

### **2. REQUERIMIENTOS GENERALES**

Los requisitos mínimos generales del sistema de información económico-financiero, logístico, de compras y contratación serán los siguientes:

- **Adaptación al modelo de gestión de Atención Primaria**

El sistema a implementar bajo la plataforma de los Nuevos Hospitales deberá adecuarse funcionalmente a las necesidades y particularidades demandadas por Atención Primaria, ya sea mediante la configuración o parametrización de la solución estándar, la adaptación de los módulos existentes o mediante los desarrollos adicionales que se determinen.

- **Adaptación a normativa vigente**

El sistema deberá ajustarse a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de Gestión económico-financiera, Logística y de Contratación y Compras en el ámbito de la Comunidad de Madrid, así como a la de ámbito estatal que le sea de aplicación.

- **Adaptación al modelo de gestión de la plataforma de NNHH**

La implantación del futuro sistema de información de las áreas económico-financiera, logística, de compras y contratación de Atención Primaria se desarrollará bajo la actual plataforma de gestión de los Nuevos Hospitales, al igual que se hará con los módulos de gestión de la contratación y de mantenimiento de planta para UCR. La extensión y ampliación se realizarán sobre el mismo mandante donde se gestiona el entorno productivo de la plataforma ECOFIN NNHH.

### **3. REQUISITOS FUNCIONALES**

El Sistema de Información deberá dar respuesta a las necesidades funcionales de gestión de Atención Primaria para su modelo de negocio en las áreas económico-financiera, logística, de compras y contratación, así como adaptarse los módulos de gestión de expedientes de contratación y de mantenimiento de planta a las necesidades de UCR.

El detalle de los requisitos funcionales del sistema de información de Atención Primaria y de UCR a implementar en el proyecto será el resultado de la fase inicial de análisis que se describirá en el siguiente apartado del presente pliego. Sin embargo, sin ánimo de ser exhaustivos, a continuación se describen los requisitos funcionales mínimos del sistema de información económico-financiero, logístico, de compras y contratación para cada uno de los módulos funcionales que forman parte del objeto del presente contrato:

#### **3.1.- Gestión de catálogo**

El sistema deberá contemplar un catálogo único de artículos con la posibilidad de especificar particularidades para cada uno de los Centros. La estructura de dicho catálogo será flexible y de fácil mantenimiento, siendo capaz de cubrir toda la casuística de productos y servicios.

Asimismo, el catálogo tendrá la posibilidad de integrarse con los programas de prescripción electrónica y tendrá que poder conectarse con códigos de materiales necesarios para la gestión de la farmacia (códigos de intercambio).

#### **3.2.- Gestión de compras y almacenes.**

##### **Gestión de compras (aprovisionamiento):**

El sistema debe ser capaz de realizar para Atención Primaria una gestión independiente de la definida en los procedimientos de los Nuevos Hospitales para el área de compras, cubriendo la totalidad de la cadena logística integrada de Atención Primaria, desde la planificación del material, a través de la gestión de compras hasta la verificación de la factura, respondiendo así a una operativa que permita disponer de toda la información de modo integral y centralizado.

Además, contemplará una estructura organizativa que ofrezca la cobertura adecuada a los requerimientos especificados por Atención Primaria, incluyendo específicamente al menos los siguientes tipos de compras:

- Servicios.
- Material almacenable.



- Compra directa imputada (material no almacenable).
- Inmovilizados.
- Obras.

Se deberán adaptar los formularios existentes a las necesidades específicas de Atención Primaria, así como definir y adaptar los procesos logísticos (almacenes, gestión de reservas, reposiciones, etc.).

El sistema deberá satisfacer con carácter general todas las necesidades y requerimientos que debe cumplir el departamento responsable de esta área.

Deberá establecer obligatoriamente la integración con, al menos, los aplicativos de contabilidad financiera, gestión de activos, mantenimiento, contabilidad analítica, gestión de expedientes de contratación administrativa, gestión de farmacia y gestión logística propia de cada Centro. Asimismo, el sistema deberá contemplar la posibilidad de realizar las interfaces necesarias con otros sistemas, como en el caso de que exista un operador logístico en lo que se refiere a movimientos de stocks, pedidos, albaranes, reposiciones, petitorios, etc., o, en el caso de material farmacéutico, conexión con sistemas de dispensación, etc.

### **Gestión de almacenes**

- Deberá contemplar la gestión de todos los materiales (suministros sanitarios, suministros no sanitarios, productos farmacéuticos, etc.)
- Contemplará la posibilidad de gestión multialmacén.
- Registro en el sistema de todos los movimientos de almacén y su reflejo contable pertinente.
- Posibilidad de contemplar más de una referencia por proveedor, material y centro, así como posibilitar la carga masiva de esta información donde corresponda.
- Movimientos de entrada/salida de almacén, y movimientos internos entre las distintas zonas (trazabilidad de los movimientos).
- Permitirá la posibilidad de establecer tolerancias en la recepción (exceso y defecto). Recepciones parciales.
- Preparación / Impresión de documentos. Formularios específicos
- Sistema de información flexible que permita analizar la situación de los almacenes a todos los niveles: búsqueda por almacén, ubicación, artículo, fecha de entrada de la mercancía, etc.; con estadísticas y ratios de almacenes parametrizables: obsolescencia, rotación, clasificación de artículos por diferentes criterios, consumos etc.

### **Generación y Gestión de pedidos**

El sistema deberá contemplar al menos los dos siguientes modelos de generación de pedidos:

- Pedidos generados sin Expediente de Contratación Pública.
- Gestión de pedidos derivados de un expediente de Contratación: Deberá ser el resultado de la adjudicación a un proveedor de un expediente de contratación administrativo y deberá generarse de forma automática desde el aplicativo de Gestión de Expedientes.
- Este proceso deberá recoger, además de los datos propios de la adjudicación como material, cantidades, plazos, precios, etc., los datos presupuestarios necesarios para el control y la integración total con el módulo de gestión presupuestaria.
- Gestión de seguimiento y control del estado de los pedidos que se gestionan.
- Impresión de documentos. Formularios específicos.

- Posibilidad de incluir remisiones informatizadas automáticas a proveedores. Emisión de pedidos vía EDI, FAX, XML, Mail etc.

### **Verificación de Facturas**

- La nueva aplicación tendrá que ser capaz de aportar la funcionalidad necesaria que permita vincular y contrastar las facturas de los proveedores con los albaranes de entrada de una manera rápida y eficiente, completando así el proceso de aprovisionamiento del material.
- Posibilidad de crear documentos preliminares de factura.
- Fijar tolerancias en la recepción de facturas por cada proveedor.
- Bloqueo automático de facturas por motivos de desviación en precio, cantidad, etc.
- Posibilidad de comunicación automática a los Responsables de Compras ante una desviación en una factura.
- Permitirá la existencia de planes de facturación para servicios (seguridad, limpieza, agua, etc.) y alquileres.
- Autofacturación de productos o servicios.

### **3.3.- Gestión de reservas**

Permitirá la creación de reservas de material por parte de los diferentes Centros de consumo, contemplando, al menos, el detalle siguiente detalle funcional:

- Posibilidad de definir un catálogo autorizado restrictivo por Centro de Responsabilidad. También podrá tener autorizadas unas cantidades máximas a solicitar.
- Posibilidad de generar reservas modelos con cantidades prefijadas para simplificar peticiones repetitivas.
- Control de cantidades en múltiplos para facilitar la gestión de almacén.
- Posibilidad de asignación automática de Centro de Responsabilidad a usuario solicitante.
- Aplicación de reglas de reparto en caso de infracobertura de stock.
- Calendario de reparto por Centro de consumo, facilitando la gestión de los repartos en periodos concretos (diario, semanal, quincenal, etc.).

### **3.4. Gestión de depósitos**

La aplicación deberá cubrir toda la operativa logística asociada a la gestión de depósitos para cualquier tipo de material. Entre los aspectos principales de dicha operativa figuran los siguientes:

- Gestión de stock en consigna o propiedad.
- Control y gestión de caducidades y Lotes
- Posibilidad de gestionar los movimientos con sistemas de código de barras.

### **3.5.- Gestión de mantenimiento de planta.**

Se facilitarán las funcionalidades necesarias que permitan la gestión de instalaciones y equipos asociados a tratamiento de datos de compra, histórico de averías y costes, gestión de órdenes de trabajo, etc., tanto para la Atención Primaria como para UCR.

El sistema de información garantizará la conexión con el resto de módulos o sistemas con el fin de obtener la integración con aplicaciones presupuestarias, de recursos humanos, contabilidad analítica, activos fijos, etc. Adicionalmente, deberá contemplarse la posible conexión con aplicaciones de terceros que realicen actuaciones de mantenimiento en los

centros y la carga inicial de la información.

Los principales procesos que deberán gestionarse en el sistema de información serán los siguientes:

- Gestión del inventario de activos o equipos
- Recepción y gestión de avisos/alarmas
- Gestión de Ordenes de trabajo
- Mantenimiento Planificado
- Gestión de Contratos
- Garantías

### **3.6.- Gestión financiera**

Los módulos de contabilidad financiera y tesorería comprenderán las funciones necesarias para la realización de las anotaciones en las cuentas del Plan General Contable, de todas las operaciones de carácter económico, que tengan repercusión financiera o económica, con el fin de obtener la estructura y composición del patrimonio en cada momento y posibilitando la obtención de los resultados de la gestión desde un punto de vista económico.

Para ello, se realizarán las actuaciones necesarias en el sistema, mediante parametrización estándar y desarrollos acotados que cubran la funcionalidad operativa de Atención Primaria, con los siguientes mínimos por bloques de funcionalidad.

Asimismo, el sistema deberá permitir, mediante desarrollos adicionales, la adecuación de procesos contables para obtener la información necesaria para informar al sistema económico-financiero corporativo de la Comunidad de Madrid, SIEF.

Contabilidad general: Deberá satisfacer con carácter general todas las necesidades y requerimientos que debe cumplir el departamento de gestión financiera:

- Con una estructura organizativa que ofrezca la cobertura adecuada a los requerimientos especificados por Atención Primaria.
- Gestión de datos maestros: Plan general contable, terceros, bancos, etc.
- El nuevo plan general contable se configurará atendiendo a las particularidades específicas de Atención Primaria y contendrá las cuentas de mayor utilizadas para la gestión diaria.
- Se reflejarán todas las operaciones de cuentas de mayor que no requieran un deudor/acrededor/activo gestionadas con los libros auxiliares de la contabilidad.
- Gestión de las cuentas financieras con las funcionalidades de gestión de partidas abiertas.
- Introducción de asientos contables manuales. Uso de "plantillas" predefinidas de ayuda al registro de asientos manuales.
- Integración de la información Financiera con la información de Aprovisionamientos, Tesorería, Facturación, Contabilidad Analítica, etc.
- Se habilitarán variantes de ejercicios, entradas de documentos y cierres contables.
- Información contable a nivel de programa presupuestaria, epígrafe y cuenta financiera.
- Interfase para el reflejo contable de todas las operaciones asociadas a la contabilización de la nómina desde el sistema de gestión de RRHH que se determine para Atención Primaria.
- Contabilización de la Nómina de Personal (Seguridad Social, IRPF, prorrateo pagas extra, etc.)
- Posibilidad de elaboración de informes contables en cualquier momento (balances y cuentas de PyG, listados de sumas y saldos, etc.) y otros, posibilitando utilidades de análisis de los mismos y permitiendo una definición con diferentes estructuras y la comparación con datos de otros ejercicios.
- Gestión de la deuda a nivel de cuenta financiera, acreedor y facturas.

- Control y gestión de los vencimientos de las facturas a pagar.
- Gestión de una Contabilidad Financiera y elaboración de informes oficiales.
- Reflejo de la actividad económico-financiera actual en el nuevo sistema.
- Adecuación de procesos contables para su contabilización posterior en el sistema SIEF

Contabilidad de deudores: Deberá satisfacer con carácter general todas las necesidades y requerimientos que debe cumplir el departamento responsable de esta área.

En particular, se requiere la posibilidad de realizar la facturación a terceros deudores y suministrar información detallada sobre todas las operaciones realizadas con los mismos.

Contabilidad de acreedores: Deberá satisfacer con carácter general todas las necesidades y requerimientos que debe cumplir el departamento responsable de esta área.

En particular se requiere el reflejo contable detallado de todas las operaciones realizadas con terceros acreedores.

Tesorería: Deberá satisfacer con carácter general todas las necesidades y requerimientos que debe cumplir el departamento responsable de esta área.

Gestión de activos fijos: Deberá cubrir la gestión y control del inventario propio de Atención Primaria.

Deberá integrarse directamente con la contabilidad financiera y de costes, de manera que se permita la contabilización automática de las operaciones financieras asociadas a los inmovilizados y la amortización con el consiguiente reparto a los correspondientes colectores de costes (GFH's).

El sistema debe posibilitar una gestión completa de los activos de Atención Primaria, incluyendo, al menos, lo siguiente:

- Gestión del maestro de activos que recogerá la información contable y características propias del inmovilizado.
- Ubicación de los activos por Centro de Salud y GFH.
- Valoración económica del inmovilizado.
- Gestión de componentes de activos.
- Integración de la información Activos con la información Económico-Financiera / información Analítica.
- Elaboración de Inventario de los Activos Fijos.
- Posibilidad de simular las amortizaciones.
- Posibilidad de tener diferentes criterios de amortización.
- Posibilidad de mantener diferentes criterios en función del tipo de activo.
- Generación de las etiquetas de código de barras identificativas de los activos.
- Posibilidad de modificar masivamente datos económicos o maestros de los activos (vidas útiles, criterios de amortización, etc.).
- Posibilidad de gestión de activos en curso.
- Posibilidad de agrupar activos por familia, cuenta contable, localización y otras características. Incluir la posibilidad de vincular algunos activos con sus códigos de consumibles.
- Carga de activos procedentes de donaciones y/o cesiones, en caso de que se produzcan.
- Gestión de bajas de inmovilizado y traslados.
- Cubrirá todas las operaciones contables que se produzcan durante la vigencia de un activo fijo en Atención Primaria.
- Vida útil, Amortización aplicada.
- Costes de amortización por Centro de Salud y GFH.
- Sistema de información.

### **3.7.- Gestión de Costes.**

Desde el punto de vista de la contabilidad analítica y para poder realizar un seguimiento eficaz de la gestión de costes, Atención Primaria precisa al menos las siguientes actividades:

- Definición de una estructura organizativa de costes que ofrezca la cobertura adecuada a los requerimientos especificados por Atención Primaria, normalizada con la estructura del SERMAS.
- Disponer de sistemas de información flexibles que permitan su adaptación al entorno sanitario madrileño actual y futuro.
- Gestión de datos maestros.
- Agrupación por diferentes criterios (negocio, ubicación, tipología, otros).
- Integración de fuentes de datos heterogéneas (recogidos en SAP y en otros aplicativos). Los datos podrán ser clínicos, administrativos, de gestión, de recursos y de actividad.
- Integración con la aplicación de farmacia con el fin de alcanzar los datos de coste de receta por CIAS, GFH, etc. En función de la estructura aprobada para Atención Primaria.
- Integración con la aplicación de RRHH para la obtención de costes de personal por CIAS, centros de costes o GFH, etc. En función de la estructura aprobada para Atención Primaria y su conciliación con la Contabilidad Financiera.
- Posibilitar la identificación de todos los costes e ingresos generados por cada unidad de Atención Primaria en función de la estructura normalizada de costes del SERMAS.
- Incorporación y gestión de costes virtuales para la obtención del coste completo.
- Se requiere integración de la información Económico-Financiera con la información Analítica.
- Control de costes e ingresos imputados. Todos los gastos e ingresos generados por los centros de Atención Primaria deben estar recogidos en objetos definidos, pudiéndose diferenciar los costes fijos y los variables por centros de coste o GFHs.
- Imputación de costes fijos y variables por centros de coste o GFHs.
- Imputación de costes por actividad, en función de la implantación de Catálogos de productos, desde los centros de costes o GFHs estructurales, intermedios a los centros de costes o GFHs finales en función de la actividad realizada.
- Interfase con los sistemas de gestión de pacientes clínicos y administrativos para recogida de datos que Atención Primaria considere necesarios. Los sistemas de producción son herramientas ajenas a SAP.
- Cálculo de costes medios por actividad asistencial en las distintas unidades o GFHs clínicos y unidades de apoyo.
- Posibilidad de generar operaciones analíticas periódicas de traspasos y repartos.
- Generación de informes de costes e ingresos a diferentes niveles. Total flexibilidad en los informes en la obtención de datos por periodos y ejercicios de todos los costes e ingresos generados y a diferentes niveles (Análisis de Costes por Naturaleza y Actividad, Análisis de resultados por concepto de diferente definición, etc.).

### **3.8.- Gestión de Expedientes de contratación**

El módulo de gestión de expedientes de contratación deberá cumplir los requisitos necesarios para que tanto Atención Primaria como la UCR, puedan llevar a cabo la gestión y tramitación de sus expedientes de contratación según los procedimientos actualmente definidos en la plataforma de Nuevos Hospitales, tanto para el modelo Administración Pública, que aplicaría en el caso de Atención Primaria, como para el de Empresa Pública, que aplica en el caso de la UCR.

Los expedientes de contratación que deberá recoger son:

- Expediente para contratos de obras
- Expediente para contratos de servicios
- Expediente para contratos de suministros

- Expediente para contratos de gestión de servicios públicos
- Expediente para contratos de colaboración público-privada
- Expediente para contratos menores

Los requisitos principales que debe cumplir:

- Articulación de los procedimientos de adjudicación abierto, restringido, negociado con publicidad, negociado sin publicidad y Acuerdo marco para cada tipo de expediente según le sea aplicable
- Cada procedimiento contemplará todas las fases: alta y preparación de expediente, licitación en todas sus formas, adjudicación provisional y definitiva, publicaciones en boletines de la licitación y las adjudicaciones, formalización de contrato, ejecución y modificaciones que puedan surgir durante la misma, cumplimiento (recepción, certificación final, liquidación y devolución de garantías), resolución de contrato y archivo
- Posibilidad de deshacer trámites.
- Flexibilidad de la tramitación al tipo de unidad por ejemplo con o sin fiscalización previa.
- Conexión con otros sistemas (económico financiero, etc.) debe ser opcional, al objeto de dar cabida a la utilización del sistema por distintas entidades.
- Facilidad y flexibilidad en los procesos de introducción de datos y su modificación. Los datos deberán solicitarse en el orden lógico que determina el procedimiento y la vinculación de unos con otros.
- Sencillez en el manejo de la aplicación, facilidad de navegación, estructurada de forma clara e intuitiva.
- Las descripciones de los campos en las pantallas y en los catálogos deben ser claras y ajustadas a la terminología legal, evitando en lo posible las abreviaturas.
- Identificación de todas las unidades intervinientes en el procedimiento (unidades de alta, promotora, entidad adjudicadora, intervención, servicio jurídico, etc.)
- Consideración del carácter de los contratos, administrativos, privados.
- Gestión de contratos divididos en lotes, los cuales pueden contener un solo tipo de bienes o varios tipos, cada uno con su precio, cantidad, etc.
- Gestión de contratos que incluyen bienes. Deben recogerse los datos de cada tipo de bienes: precio unitario, cantidad, tipo de IVA.
- Evaluación y valoración de las ofertas mediante fórmulas automáticas para los criterios de valoración automática.
- Utilización distintos medios para el envío de documentación a los licitadores y contratistas (correo electrónico, telefax, y correo tradicional).

### **3.9.- Interfaces con otras aplicaciones**

Si bien se ha detallado en apartados anteriores, reseñar la necesidad de efectuar el desarrollo de las interfaces necesarios con las diferentes aplicaciones existentes en Atención Primaria con el fin de asegurar la correcta explotación de la información asociada a Atención Primaria.

## **CLÁUSULA 6 - DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO**

### **1. EQUIPO DE TRABAJO PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.**

Para la gestión y el desarrollo del Servicio entre el Adjudicatario e ICM deberán de 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.
- Aprobar por parte del proveedor los cambios en el ámbito y alcance del Servicio que, por su impacto o importancia estratégica se estimen necesarios.
- Aprobar por parte del proveedor 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 los Comités **de Control del Servicio** que periódicamente se convoquen.
- **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 la cláusula "CONTROL DEL SERVICIO Y MODELO DE RELACIÓN"
- **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

Por cada módulo funcional descrito en la CLAUSULA "DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS SOFTWARE" del presente pliego, el Adjudicatario deberá de proporcionar a ICM un interlocutor.

Cada 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** en 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.
- **Coordinación del 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 Humano con capacidad suficiente para realizar las tareas asociadas a los siguientes Servicios definidos en la CLAUSULA "ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE":

- Servicio de Mantenimiento y Soporte Especializado.
- Servicios de valor Añadido

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. Asimismo, 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.

#### Los licitadores presentarán y comprometerán en la oferta (Sobre nº 3 – Documentación técnica):

- El organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del Servicio de este pliego.
- Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando las personas y las funciones a desarrollar para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

En la especificación del equipo de trabajo en la oferta deben aparecer al menos los perfiles profesionales que se detallan a continuación.

#### Equipo prestador mínimo.

A continuación se detalla la cualificación y perfil técnico requerido como mínimo para cada uno de los componentes del equipo de trabajo, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar en el **Sobre Nº 1 - Documentación Administrativa**, que se adjunta a la licitación, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 11 A) apartado 6, en relación con el Apartado 8 del Anexo I – Solvencia Económica, Financiera y Técnica o Profesional, del Pliego de Condiciones Jurídicas.

Al efecto, los licitadores deberán presentar **Currículum Vitae** de los miembros del equipo prestador del servicio, según el modelo incluido en el **Anexo III** al presente Pliego que los licitadores deberán aportar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de *categoría profesional, titulación y actividad profesional*).



Los Requisitos en cuanto a **PERFILES PROFESIONALES MÍNIMOS** que se considera adecuado 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.
- **5 Coordinadores funcionales** con la categoría de **Consultor Funcional Senior en Sap**.
- **1 Coordinador técnico** con la categoría de **Analista Senior en Sap**.

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:** Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.
- **Jefe de Proyecto:** Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- **Consultor Funcional Senior:** Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- **Coordinador técnico (Analista Senior):** 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 adecuada 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**, habiéndose realizado esta actividad en los **últimos 4 años** y tener al menos **3 años** de experiencia en proyectos de implantación de **ERP's**. Esos tres años de experiencia en ERP's, deberán haberse desarrollado en **proyectos en el Ámbito Sanitario** al menos durante **2 años**.

- **Jefe de Proyecto.**

Haber realizado tareas de jefatura de **proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional**, habiéndose realizado esta actividad al menos en los **últimos 4 años** y dentro del ámbito de los **ERP's**. 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.**

Haber participado como consultor en **proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional** en alguna de las áreas **Sap** referidas en la cláusula 3 del presente pliego, durante los **últimos 4 años** (1 consultor en Gestión financiera / Activos fijos, 1 consultor en Gestión de compras, 1 en Gestión de Expedientes, 1 en Mantenimiento de planta y 1 consultor en Gestión de costes). Al menos, **2 años** de esa experiencia se deberá haber desarrollado en alguna de las áreas **Sap** referidas en **proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional en el Ámbito Sanitario**.

- **Coordinador técnico (Analista Senior).**

Haber participado como analista programador en **proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional**, dentro del entorno de desarrollo, programación y tecnológico de **Sap** durante los **últimos 3 años**.

## 2. EQUIPO DE TRABAJO PARA EL PROYECTO DE EXTENSIÓN DE LA PLATAFORMA ECOFIN NNHH.

Requisitos en cuanto **CATEGORÍA PROFESIONAL MÍNIMA del equipo de proyecto:**

- 1 Jefe de Proyecto.
- 5 Consultores Funcionales Senior (1 consultor para Gestión financiera / Activos fijos, 1 consultor para Gestión de compras, 1 para Gestión de Expedientes, 1 para Mantenimiento de planta y 1 consultor para Gestión de costes).
- 1 Programador en ABAP.
- 1 Técnico de sistemas.

Requisitos en cuanto a **TITULACIÓN MÍNIMA:**

- Jefe de Proyecto: Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- Consultor Funcional Senior: Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- Programador ABAP: Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- Técnico de sistemas: Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.

Requisitos en cuanto **ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA:**

- Jefe de Proyecto

Haber realizado tareas de jefatura y dirección de proyectos de implantación de sistemas de gestión del Área de Gestión económica, logística, compras y contratación, durante al menos 4 años, habiéndose desarrollado esta experiencia en proyectos de similares características para el ámbito sanitario, al menos durante 2 años.

Haber participado como consultor en proyectos de implantación de sistemas de gestión, durante al menos 5 años.

- Consultor Funcional Senior

Haber participado como consultor en proyectos de implantación de sistemas de gestión económico financiera y de compras, durante al menos 5 años, habiéndose desarrollado esta experiencia en proyectos de similares características para el ámbito sanitario, al menos durante 2 años.

- Programador

Haber participado como analista programador ABAP, en proyectos de implantación de sistemas de gestión durante al menos 3 años.

- Técnico de sistemas

Haber participado como técnico de sistemas, en proyectos de implantación de sistemas de gestión durante al menos 3 años.

**A efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos en cuanto a la actividad profesional mínima exigida, el equipo de Consultores, debe cubrir, en su conjunto, experiencia en las siguientes Áreas de Competencia:**

- Ejecución contable
- Gestión de activos
- Gestión de la producción
- Gestión de costes
- Gestión de cuentas a pagar

- Gestión de cuentas a cobrar / facturación a terceros
- Gestión bancaria
- Compras y aprovisionamiento
- Almacenes
- Gestión de expedientes de contratación pública
- Gestión de Mantenimiento de Planta

#### **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 de los equipos de trabajo ofertados**

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 humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria. 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.
- 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 alguno 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, tanto en el que da cobertura al Servicio de Mantenimiento como el que da cobertura al Proyecto de extensión, 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 MANTENIMIENTO Y PROYECTO DE EXTENSIÓN**

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 (SERVICIO DE MANTENIMIENTO)**

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

Estos niveles de servicio inicialmente establecidos con sus correspondientes penalidades 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 (SERVICIO DE MANTENIMIENTO)**

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

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

- Monitorizar el avance global del Servicio
- Aprobar los cambios al Acuerdo de Nivel de Servicio, cuando por su importancia, hayan sido propuestos por el Comité de Control del Servicio.
- Aprobar los cambios en el ámbito y alcance del Servicio que, por su impacto o importancia estratégica, le hayan sido propuestos por el Comité de Control del Servicio.
- Decidir sobre posibles modificaciones a implementar en el contrato
- 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 semestralmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o dentro de los 15 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 Servicio 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:

- 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 ejecutar, 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 mensualmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o dentro de los 15 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 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.
- Coordinadores Funcionales / Técnicos del adjudicatario.
- Responsable/s del Servicio del adjudicatario en la figura del **Jefe del Servicio** si así se estima necesario.
- Responsable/s del Área de Negocio (Servicio Madrileño de Salud, 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.

## **MODELO DE RELACIÓN (PROYECTO DE EXTENSIÓN)**

### **Comité de Seguimiento del Proyecto de Extensión (Operativo)**

Este órgano garantizará el adecuado desarrollo en plazos y calidad del proyecto de Extensión. Se reunirá con la periodicidad que, durante el desarrollo del proyecto, se establezca necesario y que deberá estar formado por:

- **Director de los Trabajos de ICM**, que podrá contar con la colaboración puntual o permanente de personal de las distintas unidades organizativas de ICM.
- **Responsable funcional de la actual plataforma de NNHH (SERMAS).**
- **Jefe de Proyecto** como **Responsable del Servicio ante ICM**, que podrá ser alguno de los miembros del equipo de trabajo. Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de ICM designe.

## **PERIODOS DE 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 contrato.**

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

Se distinguen los siguientes periodos:

### **1. Periodo de Transición.**

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:

- o Documentación funcional de los módulos de los Sistemas de Información.
- o Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- o Metodología y estándares en uso en ICM 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 quincenal 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.

Durante este periodo se registran incidencias y se miden ANSs y, salvo excepciones expresamente indicadas, no se efectúan penalizaciones.

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

## 2. Periodo de pleno Servicio.

El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer, por parte de adjudicatario, 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 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 ERP** donde se detallarán 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 mensual de Gestión de la Administración y Operación** donde se mida y se garantice un óptimo rendimiento del sistema
- **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 3 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 3 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
- **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 9 - DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN.**

A continuación se detallan las diferentes **fases de implantación** y el conjunto de actividades y entregables que, como mínimo, deberá realizar el adjudicatario.

### **1. Organización y lanzamiento de proyecto:**

En esta fase se constituirán los mecanismos de control y seguimiento de proyecto y se constituirán los Comités de seguimiento del mismo. La actividad mínima a realizar serán las siguientes:



- Elaborar el Plan de proyecto con el detalle de actividades, plazos, mecanismos de gestión de calidad y gestión de riesgos, plan de implantación, etc.

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

- Plan de proyecto.

## 2. Análisis funcional de requerimientos de la solución a implantar

En esta fase se realizarán las actividades necesarias para obtener un sistema de información económico financiero, logístico, de compras y contratación teórico, adaptado a las necesidades de Atención Primaria y de la UCR, en aquellos módulos que le afectan, y que tendrá como base de trabajo el modelo de Administración Pública implantado en la plataforma de NNHH. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Analizar el modelo diseñado en la plataforma de NNHH que servirá como referencia para la implantación de Atención Primaria y de los módulos correspondientes en UCR. Para ello, ICM entregará al adjudicatario la documentación funcional y técnica desarrollada en la plataforma de NNHH.
- Realizar la toma de requerimientos del sistema conforme al modelo de gestión de Atención Primaria y UCR. Para ello, se mantendrán reuniones de trabajo con los usuarios clave de Atención Primaria y de UCR designados al efecto.
- Analizar los requerimientos específicos de Atención Primaria y de la UCR, así como los divergentes respecto al modelo implantado en la plataforma de NNHH.
- Elaborar el diseño funcional adaptado a los requerimientos de Atención Primaria y de UCR.

La **relación de entregables** asociados a esta fase 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 de Atención Primaria y de la UCR.
- 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.

## 3. Elaboración del diseño técnico conceptual

En esta fase se realizarán las actividades necesarias para definir las características técnicas y estructurales del sistema de información de Atención Primaria y de UCR. 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, siendo de especial relevancia la conexión con el sistema de información de recursos humanos y con el sistema de información asistencial en caso de ser necesario.

La **relación de entregables** asociados a esta fase 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.

#### 4. Parametrización y desarrollo:

En esta fase se realizarán las actividades necesarias para adaptar técnicamente la solución implementada en NNHH a los requerimientos específicos de Atención Primaria. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Parametrizar el sistema de información a los requerimientos de Atención Primaria y UCR conforme al análisis funcional realizado.
- Construir los desarrollos adicionales a la plataforma de NNHH necesarios para dar una respuesta completa a los requerimientos funcionales de Atención Primaria y UCR.

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

- Documento de parametrización del sistema realizada en este proyecto.
- Documento detalle de desarrollos adicionales al sistema de información.

#### 5. Validación y pruebas

En esta fase se realizarán las actividades necesarias para probar conjuntamente con los usuarios clave el sistema de información adaptado a Atención Primaria y la UCR. 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** asociados a esta fase 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.

#### 6. Formación:

En esta fase se realizarán las actividades necesarias para instruir a los usuarios de Atención Primaria y de la UCR en los diferentes módulos funcionales implementados. 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 procesos de gestión de Atención Primaria.
- Impartir sesiones formativas en el sistema de información. Las acciones formativas serán realizadas por personal de la empresa adjudicataria.

La **relación de entregables** asociados a esta fase 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.

## 7. Puesta en producción

En esta fase se realizarán las actividades necesarias para permitir el inicio de los trabajos en real de Atención Primaria y UCR incluyendo un mes de soporte presencial. 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 uno de los módulos implantados durante un periodo de un mes con posterioridad al arranque. El proveedor deberá detallar en su oferta el plan de soporte presencial a desarrollar en el momento de la puesta en productivo.

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

- Plan de implantación.
- Plan de soporte en el primer mes de salida en real.
- Sistema de información en entorno de producción.
- Ficha de Entrega.

## 8. Estabilización del sistema

En esta fase, 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 asociados a esta fase 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.

Asimismo, y durante toda la vida del proyecto, en todas y cada una de las fases anteriormente descritas, el adjudicatario realizará dos **actividades**:

### 1. Gestión del cambio y comunicación:

Durante todo el proyecto, se realizarán las actividades necesarias para dar a conocer el proyecto a los agentes implicados de Atención Primaria y de UCR. 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 de Atención Primaria y del resto de unidades.

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.

## 2. Control y seguimiento del proyecto:

Durante todo el proyecto se realizarán las actividades necesarias para asegurar el cumplimiento de los hitos del proyecto. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Planificar y realizar el seguimiento de las diferentes actividades a realizar durante la ejecución del proyecto de manera que se asegure el cumplimiento de hitos establecidos por la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Realizar el seguimiento y control de riesgos del proyecto que dificulten la consecución del cumplimiento de plazos de implantación.
- Realizar el aseguramiento de la calidad del proyecto en los aspectos asociados a la gestión de documentación, desarrollos, aseguramiento del cumplimiento de hitos y entregables, etc.

La **relación de entregables** asociados será al menos la siguiente:

- Plan de proyecto actualizados.
- Plan de riesgos.
- Plan de calidad.
- Informes de seguimiento de proyecto.
- Actas de Reuniones.

## CLÁUSULA 10 - 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 perfecto 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**.

Se realizará **un Proceso de Aceptación de las entregas para los mantenimientos y desarrollos** donde se validará y verificará entre otros temas:

- 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.

El proceso de aceptación identificará, en su caso, las desviaciones producidas, señalando la gravedad de las mismas. Esto condicionará la aceptación o rechazo del producto. 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 producto, y en relación a los niveles de servicio relativos a cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del producto por **ICM**.

## **CLÁUSULA 11 - 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 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 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 de desarrollo:**

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios desde las instalaciones habituales de su Fábrica de Software, 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 prescripciones técnicas.

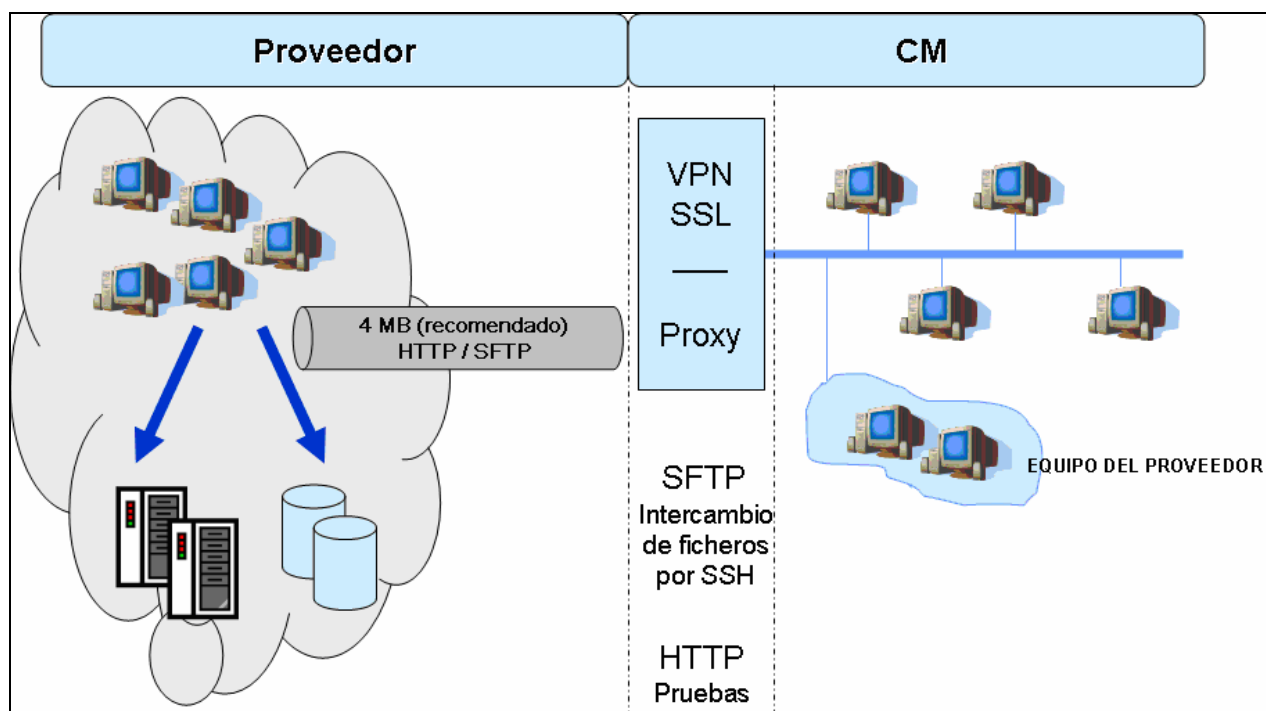
Las licencias de desarrollo para el puesto cliente en las instalaciones del adjudicatario, serán proporcionadas por el adjudicatario

### **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 una línea punto a punto con las instalaciones de la Comunidad de Madrid.



**Tabla 2 – Gráfico Esquema de Comunicaciones**

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.

**Seguridad:**

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar a la hora de elaborar su Oferta de servicios 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 utilizadas 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 auditoria 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 CM 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.

## CLÁUSULA 13 - 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 14 - 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 15 - PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **12 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 16 - SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### Normativa aplicable.

1. 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).*
  - *Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid*
  - Y las disposiciones dictadas en 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.

2. 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):
  - 2.1 En la fase de diseño funcional del sistema de referencia se realizará un **estudio previo de datos de carácter personal** a tratar, su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de los datos y los requerimientos del RD 1720/2007. Si procede igualmente se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, en adelante APDCM.
  - 2.2 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:
    - 2.2.1 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.

- 2.2.2 Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. El contratista se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
- 2.2.3 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.
- 2.2.4 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.
- 2.2.5 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.
- 2.2.6 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.
- 2.2.7 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.
- 2.2.8 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.
- 2.2.9 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
- 2.3** 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:
- 2.3.1 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.

2.3.2 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.

2.3.3 Será necesaria la autorización de ICM para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

**2.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 2.1, 2.2 y 2.3, 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:

2.4.1 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.

2.4.2 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.

2.4.3 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.

2.4.4 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.

2.4.5. 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.

**2.5** Los **suministros de productos lógicos**, soluciones o software de mercado distintos a sistemas operativos o herramientas ofimáticas, deberán en todo caso tener las medidas de seguridad que para la naturaleza de los datos personales declarada en el fichero de creación correspondiente se requieran.

### **Personal prestador del servicio.**

**3.** Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal

firmarán un documento por el que quedarán obligados al **secreto profesional** respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual. Así como a la renuncia expresa de los derechos de **propiedad intelectual** que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El contratista nombrará de entre los miembros del equipo prestador del servicio a un **Responsable de Seguridad**, que se encargará de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad, informando de su nombre y puesto a la Agencia.

El contratista se compromete a **formar e informar a su personal** en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del objeto del contrato tendrá **acceso autorizado** únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el **desarrollo de sus funciones**.

#### **Cesión o comunicación de datos a terceros.**

4. 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.
5. 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.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos a ICM, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

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.

6. 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, y según los criterios establecidos por el *Informe 513/2004 de la Agencia Española de Protección de Datos*, y 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**.

La implantación de medidas de seguridad sobre datos de carácter personal en la prestación del servicio que es objeto del presente contrato debe llevarse a cabo con observancia de los criterios contenidos en el *Informe 416/2004 de la Agencia Española de Protección de Datos*.

### **Comunicación previa del contrato a la APDCM.**

7. En el supuesto que la ejecución de este contrato implique la prestación de servicios de tratamiento de datos de carácter personal por parte del adjudicatario, **ICM** efectuará la **comunicación** prevista en el *Artículo 9 apartado 3 de la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid*.

Y si, como consecuencia de tal comunicación, surgieran circunstancias que impidieran el perfeccionamiento o la formalización del contrato, ICM quedará libre de cualquier indemnización al licitador como consecuencia de la supuesta imposibilidad de tal perfeccionamiento.

### **Derecho de información en la recogida de datos.**

8. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **ADJUDICATARIO**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto para ICM, inscrito en el Registro de Ficheros de Datos Personales de ICM ([www.madrid.org/apdcm](http://www.madrid.org/apdcm)), 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 N° 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*

## **CLÁUSULA 17 - 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.

La exposición de la oferta se ajustará, como mínimo y en su mismo orden, a los diferentes apartados detallados a continuación. Para cada apartado deberá indicarse explícitamente y sin ambigüedades, la solución ofertada. Con carácter obligatorio, la memoria deberá presentarse en papel y en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en **ICM** (MSWord 2003, Adobe Acrobat Reader 7.0, MS Explorer 6.0).

El licitador deberá ajustarse especialmente a lo indicado en este punto, y circunscribir su propuesta exclusivamente a lo demandado en el pliego.

**Las ofertas deberán diferenciar claramente y en cada uno de los puntos entre las dos trabajos a realizar en el objeto del contrato: Servicio de Mantenimiento y Proyectos de Extensión de la Plataforma ECOFIN NNHH.**

### **Las ofertas se presentarán 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 25 páginas (25 páginas A4 de una sola cara).
- **Oferta completa**, donde se podrá explicar y detallar los diferentes aspectos de la oferta, siempre que supongan una información directamente relacionada con los servicios propuestos en el pliego.

Ambas modalidades de ofertas se deberán ajustar al siguiente contenido y formato:

#### **1. Introducción.**

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.

## 2. Objetivos.

Donde 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.

## 3. Seguimiento y Control del Servicio y del Proyecto.

Propuesta y descripción del órgano del gobierno del servicio, incluyendo su composición, periodicidad de las reuniones (al menos una mensual), documentación-herramientas a utilizar.

## 4. Metodologías.

Descripción de las metodologías a utilizar para abordar los trabajos objeto del servicio. En particular:

- Las metodologías y tecnologías que se van a utilizar para realizar el control del servicio y de sus entregables en las diferentes fases.
- La metodología que van a utilizar para el Soporte a la Gestión del Servicio para temas como apoyo logístico en convocatorias, en formación, organización de reuniones, etc.

## 5. 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 las personas asignadas, detallando la participación en cada fase de cada uno de los miembros de los equipos propuestos.

Debe quedar claro el número total de personas que van a estar involucradas en cada una de las fases del servicio y en el Proyecto, los perfiles y su dedicación.

En el caso de subcontratación de recursos hay que especificar de estos la misma información anterior especificando su procedencia.

## 6. Plan de trabajo.

Descripción del plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. Este plan de trabajo deberá detallar actividades y tareas, las fases e hitos, presentando su calendario de ejecución y diagrama de tiempo.

## 7. Análisis de Riesgos del Servicio y del Proyecto

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

## 8. Otras Mejoras.

Se detalla cualquier tipo de mejora sobre los requisitos mínimos solicitados que el licitador pudiera considerar de interés para el mejor cumplimiento de los objetivos propuestos

## 9. Otros anexos que el licitador considere interesantes para la oferta.

**Los siguientes puntos de la oferta sólo harán referencia a los trabajos a realizar para el Proyecto de extensión de la plataforma ECOFIN NNHH:**

## 10. Plan de Formación y Transferencia del Conocimiento.

## 11. Plan de gestión del cambio.

## 12. Plan de soporte al arranque inicial.

**Nota:** Todos los licitadores deberán adjuntar con carácter obligatorio, junto con la documentación técnica requerida, una **memoria**, -de dos páginas como máximo-, en la que expongan de forma esquemática y comprensible el contenido técnico de su oferta.

### **CLÁUSULA 18 - 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, la Administración 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 19 - PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de **DIECIOCHO MESES**, **a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato, con el siguiente desglose:**

Para el **Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Software:**

- El plazo de ejecución será de **dieciocho meses**, a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato.

Para el **Proyecto de extensión de la Plataforma ECOFIN NNHH.:**

- El plazo de ejecución del Proyecto de Extensión será desde el día siguiente a la formalización del contrato hasta el 31 de marzo de 2011.

Para los trabajos detallados en la Cláusula 9 del presente Pliego Técnico, se ha previsto **los siguientes plazos parciales:**

- Puesta en producción GEXAP en UCR ..... antes del 31 de octubre de 2010
- Puesta en producción PM en UCR ..... antes del 31 de octubre de 2010
- Construcción del sistema y formación en AP..... antes del 31 de diciembre de 2010
- Puesta en producción AP..... antes del 10 de enero de 2011
- Estabilización del sistema.....antes del 31 de marzo de 2011

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 20 - DOCUMENTACION DE LOS TRABAJOS**

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Comunidad de Madrid 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 encuadrada 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 21 - 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 Análisis y Mantenimiento de Aplicaciones y Desarrollos Institucionales**  
Personas de contacto: **Julián Alonso Fernández-Pacheco**  
Tfno.: **91.580 50 00.-** Horario de consulta: **10:00 a 14:00h**

**Madrid, 15 de marzo de 2010.**

**El Consejero Delegado de la  
Agencia de Informática y Comunicaciones de la  
Comunidad de Madrid.**

**Fdo: José Martínez Nicolás.**

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

## ANEXO I

**AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE ECOFIN PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EXTENSIÓN A ATENCIÓN PRIMARIA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ORDINARIO 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 computaran como una **Cuota Fija mensual**. Dicha cuota será de cuotas lineales durante el ejercicio 2010 y enero marzo y abril de 2011, que se verán incrementadas en una cantidad a partir de abril de 2011, una vez incorporada Atención Primaria. El concepto por el que se facturarán estos servicios recibe el nombre de **Servicios a Prestar dentro de la Cuota Fija**.

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

- Servicios de mantenimiento No-Planificables (apartado 1.1 del presente Pliego Técnico).
- Gestión del Servicio (apartado 3 del presente Pliego Técnico).

#### **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, y **una vez superado el Proceso de Aceptación** (de conformidad con lo establecido en la Cláusula 4ª del Pliego Técnico) teniendo la conformidad de la Dirección encargada de la Inspección de la ejecución del Servicio.

Dicho 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.

#### **1.- Servicios de mantenimiento Planificables (apartado 1.2 del presente Pliego Técnico).**

<b>Reparto Horas por Anualidades</b>	
<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>2.430 horas</b>	<b>5.760 horas</b>

El precio/hora que se tomará en consideración para calcular el importe de 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:

**41,38.-€ (IVA no incluido)**

**2.- Servicios de Valor Añadido (apartado 2 del presente Pliego Técnico)**

Reparto Horas por Anualidades	
2010	2011
536 horas	1.072 horas

El precio/hora que se tomará en consideración para calcular el importe de 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:

**52,63.-€ (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.

Madrid, 15 de marzo de 2010.

El Consejero Delegado de la  
Agencia de Informática y Comunicaciones de la  
Comunidad de Madrid.

Fdo: José Martínez Nicolás.

\*\*\*\*\* FIN DEL ANEXO I \*\*\*\*\*

## ANEXO II

**AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE ECOFIN PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EXTENSIÓN A ATENCIÓN PRIMARIA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ORDINARIO 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) que debe cumplir el Adjudicatario y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del Adjudicatario, las consecuentes penalizaciones.

En caso de fallo en la provisión de los Servicios de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados en el presente ANS, el Proveedor incurrirá en penalizaciones, que se calcularán y aplicarán de acuerdo al procedimiento y condiciones descritos más adelante.

La aplicación de Penalizaciones no libera al Proveedor de responder a otros daños o responsabilidades, ni limita el derecho de **ICM** de terminar el Contrato, por incumplimiento grave o reiterado.

Independientemente de las Penalizaciones que sean de aplicación, el Proveedor 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 Proveedor informará a **ICM** de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de Relación acordado.

Independientemente de los ANSs y penalidades iniciales establecidos en este Anexo, si ambos, **ICM** y el Adjudicatario, manifiestan expresamente su consentimiento, se podrá eliminar y modificar los ANSs y penalidades existentes e incluso definir unos nuevos ANSs y penalidades, todo ello según el nuevo acuerdo que se alcance. El documento que incluya la nueva definición de niveles de servicio pasará a ser Cláusula adicional de este contrato.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se da al usuario del Sistema de Información de la Comunidad de Madrid. 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 penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de las incidencias.

**ICM** clasifica cualquier incidencia que se produzca en el servicio que da al usuario el Sistema de Información de la Comunidad de Madrid con los siguientes **niveles de criticidad**:

Nivel	Descripción
1	<p>La incidencia <b>bloquea</b> la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para soslayar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida total del Servicio.</p> <p><b>(y)</b> La aplicación o sistema o proceso bloqueado está catalogado como crítico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla / Acceso ciudadano (portal del empleado, procesos selectivos, bolsa de empleo, etc), ó</li> <li>• Impacto Económico (Pagos, nómina, etc), ó</li> <li>• Impacto Político / Social</li> </ul>
2	<p>La incidencia <b>bloquea</b> la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para soslayar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales).</p> <p><b>(y)</b> Si bien la aplicación o el sistema o el proceso bloqueado no están catalogados como crítico, la incidencia <b>afecta a un número considerable de usuarios o de centros.</b></p>
3	<p>La incidencia <b>bloquea</b> la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para soslayar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales).</p> <p><b>(y)</b> La aplicación o el sistema o el proceso bloqueado <b>no</b> está catalogado como <b>crítico</b></p> <p><b>(y)</b> tanto el <b>número de usuarios afectados</b> como el <b>número de centros afectados no es significativo.</b></p> <p><b>(o)</b> La incidencia <b>no bloquea</b> la operativa específica del usuario.</p> <p><b>(y)</b> La incidencia <b>afecta a un número considerable de usuarios o de centros.</b></p>
4	<p>La incidencia <b>no bloquea</b> la operativa específica del usuario</p> <p><b>(y)</b> tanto el <b>número de usuarios</b> afectados como el <b>número de centros afectados no es significativo.</b></p>

Tabla 3 – Niveles de Criticidad de las incidencias

## 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
1	≤ 4 horas naturales
2	≤ 12 horas laborables
3	≤ 2 días laborables
4	≤ 5 días laborables

**Tabla 4 – 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 ó Nivel 3, 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.

- Se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora del día (tiempo natural) siguiente a la de su notificación al Adjudicatario, por tanto, la hora en que se produce la incidencia no contará en el cómputo del tiempo de resolución.
- La hora del día (tiempo natural) en el que se comunique la resolución de la incidencia si se considerará para el cómputo del tiempo de resolución.

### Para las incidencias y consultas de nivel de criticidad 2, 3 y 4.

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio, se considerará como día inicial del cómputo de resolución el día laborable siguiente al que se produce la incidencia, por tanto, en este caso, el día laborable en que se produce la incidencia no contará en el cómputo del tiempo de resolución.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como día inicial del cómputo de resolución el día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que produce la incidencia.
- El día laborable en el que se comunique la resolución de la incidencia si se considerará para el cómputo del tiempo de resolución. En caso de comunicarse su resolución en día no laborable o fuera del horario de servicio, el último día del cómputo será el día anterior que si fue laborable.

**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
IRS02	IRS02= v = Número de incidencias de nivel 2 de criticidad abiertas en el periodo evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por ICM.	0,30	3 > v >= 0	10 > v >= 3	15 > v >= 10	v >= 15
IRS03	IRS03= v = % de incidencias de nivel 3 de criticidad, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por ICM.	0,20	5 > v >= 0	10 > v >= 5	15 > v >= 10	v >= 15
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 >= 0	15 > v >= 10	20 > v >= 15	v >= 20

**Tabla 5 – 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 15% del importe correspondiente a la cantidad económica mensual que resulta de repartir el importe total de la adjudicación correspondiente a la Cuota Fija entre todos los meses del mismo, es decir:

$$A = 0,15 * \text{Importe económico de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija} / 18 \text{ meses}$$

**W** Peso del indicador

**F** Factor de corrección

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

Las penalidades 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 6 – Indicadores niveles de servicio reclamaciones de Incidencias**

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

$$\text{Penalización} = A * PI / 100$$

Donde:

**A** es el importe correspondiente a la cantidad económica mensual que resulta de repartir el importe total de la adjudicación correspondiente a la Cuota Fija entre todos los meses del mismo, es decir:

$$A = \text{Importe económico de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija} / 18 \text{ meses}$$

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

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

Las penalidades 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.

## 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.

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 %
$15 \leq t < 30$	15 %	10 %	5 %
$30 \leq t$	20 %	15 %	10 %

**Tabla 7 – Penalización encargos planificables**

Las penalizaciones se aplicarán, según la tabla anterior al Adjudicatario por cada prestación retrasada en todos los meses en los que el Adjudicatario incurra o siga incurriendo en mora respecto a la prestación prevista.

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.

A = correspondiente coste total acordado para la petición de mantenimiento

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

Las penalidades de este apartado se calcularan 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.

## 3. 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% podrá sumar como penalización al

periodo siguiente a medir.

Si durante **tres meses consecutivos** o **cuatro meses alternos en el periodo de los últimos 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.

**Madrid, 15 de marzo de 2010.**

**El Consejero Delegado de la  
Agencia de Informática y Comunicaciones de la  
Comunidad de Madrid.**

**Fdo: José Martínez Nicolás.**

**\*\*\*\*\* FIN DEL ANEXO II \*\*\*\***



**ANEXO III**

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE ECOFIN PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EXTENSIÓN A ATENCIÓN PRIMARIA", A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ORDINARIO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

**MODELO DE CURRICULUM VITAE**

**Cuestionario Personal**

Categoría ofertada	
Apellidos y nombre	

**Antigüedad en las empresas, antigüedad en la categoría y experiencia TIC**

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Actividad TIC

**Titulación académica**

Título académico	Centro	Años	F-exped	TIC

**Experiencia Profesional**

Proyecto	Perfil (*1)	F-inicio	F-Fin	Organización	Contenido del Trabajo	Funcionalidad(*2)	Tecnología(*2)

**Tabla 8 – Modelo de Curriculum Vitae**

(\*1) En un mismo proyecto, puede haber trabajado en diferentes perfiles.

(\*2) Funcionalidad y Tecnología se refiere a los módulos funcionales y tecnologías con los que ha trabajado por cada proyecto.

Fecha y firma del licitador.

**NOTA:**

Este documento se deberá aportar en el Sobre nº 1 "**Documentación Administrativa**", debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa licitadora, para cada uno de los miembros del equipo prestador mínimo, tal y como se especifica en la cláusula 6ª del presente pliego.

**\*\*\*\*\* FIN DEL ANEXO III \*\*\*\*\***