

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

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“MANTENIMIENTO, ATENCION Y SOPORTE DEL  
PRODUCTO GESCOT PARA CENTROS SANITARIOS  
DEPENDIENTES DE LA CONSEJERIA DE SANIDAD DE  
LA COMUNIDAD DE MADRID”***

---

---

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



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, ATENCION Y SOPORTE DEL PRODUCTO GESCOT PARA CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERIA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

## **ÍNDICE**

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3. ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 5. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 6. INFRAESTRUCTURAS.....</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 7. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 8. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO 1. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>13</b>
<b>ANEXO 2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>15</b>

## **CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26– (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recoge/n, en concreto, las siguientes:

- a) La dirección, planificación, impulso, desarrollo y ejecución de planes y proyectos de tecnología, de comunicación electrónica y de seguridad de la información de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información.
- f) El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y consorcios adscritos.
- h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

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

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

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

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, en la actualidad, la aplicación GESCOT (Gestión de Costes Clínicos) es la solución informática en el área de la contabilidad analítica y reporting relativo a control de costes en el ámbito sanitario, dando servicio de manera descentralizada a los diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, enumerados en el **Anexo 1** del presente pliego.

Dada la relevancia del software anteriormente descrito y ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a los servicios objeto del contrato, es preciso proceder a la tramitación de un nuevo expediente de contratación, todo ello con la finalidad de garantizar y mantener la aplicación **GESCOT**.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO**

El contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de **mantenimiento, atención y soporte técnico/funcional, actualización de versiones, desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales, de licencias del software GESCOT (Gestión de Costes Clínicos)** instaladas en diversos centros hospitalarios, dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente pliego.

## **CLÁUSULA 3. ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO**

Con carácter general, los servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los sistemas de información se estructurarán en 2 niveles de gestión, que serán responsabilidad de la empresa adjudicataria:

- Nivel 2: Soporte Especializado de Aplicaciones Instaladas
- Nivel 3: Soporte Técnico de Producto.

La responsabilidad del Servicio Nivel 1 (atención y soporte a usuarios general) será del Centro de Atención a Usuarios designado por la Comunidad de Madrid, quedando fuera del ámbito de este contrato.

### **Servicios de Cuota Fija:**

#### **3.1 Servicios de Mantenimiento, atención y soporte técnico/funcional del software**

Este servicio tiene como objeto la resolución de dudas, consultas y errores de funcionamiento o de producto que los usuarios de la aplicación “Software GESCOT” tengan en su uso diario de dicha aplicación.

El servicio está orientado a usuarios con conocimiento de la aplicación y dará respuesta a las cuestiones planteadas de los usuarios relacionadas con:

- Soporte y ayuda en el uso de la información
- Soporte y ayuda para carga de ficheros
- Soporte y ayuda para cambio de criterios de distribución e imputación
- Soporte y ayuda a la corrección de errores detectados tras la carga de ficheros
- Soporte y ayuda en dudas relacionadas con orígenes de datos y su configuración

- Análisis y resolución de incidencias de tipo error, consultas y/o peticiones. Gestión de la información relativa al estado de incidencias, peticiones.
- Ayuda en la validación de información, cálculos, repartos.
- Soporte y ayuda e dudas relacionadas con la explotación de la información y con la integración técnica del software con otros aplicativos, sistemas operativos o BBDD.

En general, cualquier actuación que tenga como objetivo ayudar en el uso y estabilidad del sistema en funcionamiento.

Este servicio se ofrecerá en los términos y condiciones expuestas sobre todas las licencias de GESCOT instaladas en todos los Centros. Se considerará como servicio de cuota fija, en función del **servicio de mantenimiento de la base instalada y de los hospitales que se encuentren incluidos en este servicio en cada momento**, derivado de la implantación y puesta en producción de la nueva solución.

El importe será fijo por mes según el *ANEXO 1. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO (Apartado 1.1. Cuota Fija)* e incluirá todo el alcance indicado en el presente punto para cada centro hospitalario sin límite.

### **3.1.1 Servicio Nivel 2: Soporte especializado de las aplicaciones instaladas**

El servicio nivel 2 recibirá del servicio nivel 1 las incidencias, consultas o peticiones que no hayan podido ser resueltas. Constará de un equipo de soporte especializado, con conocimiento funcional y técnico de aplicación de GESCOT instalada en cada Centro en cuestión.

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

Las tareas a realizar por el nivel 2 en el marco del presente contrato son las siguientes:

- Análisis de incidencias reportadas por el cliente y clasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición')
- Interacción con los usuarios finales de la aplicación de forma remota para clarificar las incidencias.
- Resolución de incidencias de tipo 'Error', 'Consulta' o 'Petición'.
- Seguimiento mensual con el cliente final y con la Agencia de las incidencias reportadas.

Para este servicio de nivel 2 se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la 4.3 Mecanismos de interlocución, tiempos de respuesta y horario del servicio del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **3.1.2 Servicio Nivel 3: Soporte Técnico del producto**

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

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

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

- Análisis de incidencias reportadas por los técnicos de aplicación designados por la Agencia y clasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición')

- Interacción con los técnicos de aplicación designados por la Agencia de forma remota para clarificar las incidencias.
- Resolución de incidencias de tipo 'Error' o 'Consulta' o 'Petición'.
- Seguimiento mensual con la Agencia de las incidencias reportadas

Para este servicio de nivel 3 se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la cláusula 4.3 Mecanismos de interlocución, tiempos de respuesta y horario del servicio del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

**La responsabilidad de este servicio (nivel 2 y 3) afecta a todas las instalaciones de GESCOT que se encuentren en producción durante el periodo de vigencia del contrato.**

### **3.1.3 Mantenimiento Correctivo del producto**

Agrupar las acciones a realizar en el diagnóstico, subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

### **3.1.4 Mantenimiento adaptativo, perfectivo, preventivo del producto**

Se contemplan las siguientes líneas de servicio:

- Mantenimiento Adaptativo Tecnológico. 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 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 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.

### **3.1.5 Actualización de versiones**

Formará parte del objeto del contrato, proporcionar nuevas versiones, en función del roadmap de producto del adjudicatario, del producto GESCOT como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades (Mantenimiento Evolutivo), inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos (Mantenimiento Adaptativo y Perfectivo), así como para la solución a errores existentes en versiones anteriores (Mantenimiento Correctivo). Por tanto, el adjudicatario deberá:

- Entregar las actualizaciones realizadas con posterioridad a la fecha de inicio de la ejecución del contrato.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos GESCOT objeto de mantenimiento.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.



## Servicios de Cuota variable:

### **3.2 Servicios de desarrollo de Nuevas funcionalidades y servicios adicionales (cuota variable)**

- **Desarrollo 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. Normalmente esto significará la mejora o desarrollo de nuevas funcionalidades sobre las versiones productivas de los hospitales de la Comunidad de Madrid a petición de la Agencia.
- **Servicios Adicionales:** Se detallan a continuación una la lista de actividades, a modo de ejemplo:
  - Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto GESCOT.
  - Realización de formaciones y tutorías que se demanden relacionadas con el uso de los Sistemas de Información. La duración y agenda de las mismas será determinada conjuntamente por la Agencia y el cliente final, siendo impartido por personal del adjudicatario.
  - Realizar de forma planificada, determinadas acciones preventivas adelantándose a procesos críticos.
  - Auditoria y monitorización de procesos funcionales no provocadas por errores en el producto.
  - Instalaciones del software en nuevos puestos de trabajo y/o reinstalación del software por requerimientos del cliente.
  - Servicios de Mantenimiento correctivo, atención y soporte técnico/funcional para aquellos centros que no se encuentren incluidos bajo el servicio del punto 3.1 del presente pliego.

**El desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales, se configurará en forma de encargos planificables. Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación y contenido previsto de sus entregables y valoración del esfuerzo en horas, así como el plazo para su ejecución. Una vez aceptada, tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo. Completados los trabajos y comprobada su adecuación al proyecto, la Agencia procederá a su validación, para el abono de los mismos.**

Los centros susceptibles para la realización de estos servicios, son los indicados en el *ANEXO 1. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO (Apartado 1.1. Cuota Fija)*.

Para la realización de estos servicios incluidos en la cuota variable se ha estimado un máximo de **100 horas anuales de Técnico especialista en GESCOT**, que se llevarán a cabo en función de las necesidades de la Agencia y por el procedimiento más arriba establecido, de tal manera que esta Agencia no asume el compromiso de consumir la totalidad de las horas indicadas para la realización de los servicios incluidos en Cuota Variable. El desglose de estas horas se corresponde con lo siguiente:

<b>ANUALIDAD 2025</b>	83 horas
<b>ANUALIDAD 2026</b>	100 horas

ANUALIDAD 2027	17 horas
TOTAL	200 horas

## **CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

### **4.1 Disponibilidad de medios**

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

- El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.
- El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar la cualificación profesional del equipo de trabajo.

### **4.2 Responsable del Servicio**

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la Agencia.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el “Curriculum Vitae” del Responsable de Servicio, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

El adjudicatario, a través del mismo, y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este Responsable será el interlocutor único entre el adjudicatario e la Agencia, coordinará todo el proyecto, será el responsable, en último término, de la buena marcha de los trabajos y deberá realizar al menos las siguientes actividades:

En particular, este Responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **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 que realicen los clientes finales y/o las diferentes Áreas o Direcciones de la Agencia.
- **Supervisión y control del trabajo** realizado por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asegurar la mejor calidad** del servicio 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, con periodicidad mínima mensual, pudiendo la Agencia requerirlo con mayor frecuencia si así lo considerase necesario y que deberá remitir firmado electrónicamente.
- **Realización de cualquier informe** solicitado por la Agencia, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar la Atención, Soporte Técnico y Mantenimiento Software.
- **Asistencia y participación en los Comités** que periódicamente se convoquen por la Agencia.
- **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 y seguimiento mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones y/o Comités. En un plazo no superior a tres días laborables, el acta será remitida para su aprobación a la Agencia.
- **En general**, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

#### **4.3 Mecanismos de interlocución, tiempos de respuesta y horario del servicio**

El adjudicatario del contrato deberá poner a disposición de la Agencia, dentro del horario establecido más abajo, los siguientes mecanismos de interlocución para la prestación del servicio:

- **Atención telefónica:** Soporte telefónico de segundo nivel a los usuarios finales y tercer nivel a los técnicos asignados por la Agencia. Dicho soporte abarcará el reporte para la verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de estos, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias del producto objeto del presente pliego.
- **Servicio de soporte on-line vía telemática:** Soporte de segundo nivel a los usuarios finales y tercer nivel a los técnicos asignados por la Agencia, de manera telemática, que permita reportar incidencias y realizar un seguimiento constante de su estado.

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

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

Las incidencias catalogadas como “consultas” se considerarán siempre que tienen un nivel de severidad “Bajo”.

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

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	4 horas laborables
Nivel 2	8 horas laborables
Nivel 3	16 horas laborables

Para el cómputo de los tiempos, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio establecido, con las siguientes particularidades:

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca dentro del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo de respuesta a partir de la notificación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laboral o fuera del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo a las 09:00 h. del día laboral inmediatamente siguiente.

El adjudicatario deberá tener el servicio disponible dentro de la **franja horaria de 8:00 h. a 18:00 h., de lunes a jueves laborables y viernes laborables de 9:00 h. a 14:00 h, excepto los meses de julio y agosto cuyo horario será de 8:00h a 15:00h.**

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

A todo ello le serán de aplicación los Niveles de Servicio definidos en el **ANEXO 2- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**.

## **CLÁUSULA 5. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

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

Inicialmente, los servicios incluidos dentro del punto **3.1 Servicios de Mantenimiento, Atención y soporte técnico/funcional del software, de la Cláusula 3 de este Pliego**, serán todos los centros hospitalarios indicados en el **ANEXO 1. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO (Apartado 1.1. Cuota Fija)**. La Agencia podrá ir determinando, a su criterio, a lo largo de la ejecución del contrato,

la exclusión de los diferentes centros hospitalarios de ese servicio, comunicándolo por escrito (correo electrónico) al adjudicatario con 20 días naturales de antelación.

### **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

Con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio, se establecerán una serie de niveles de servicio mínimo y sus correspondientes penalizaciones, señalados en el *ANEXO 2- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO* del presente pliego.

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.

### **CLÁUSULA 6. 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 la Agencia 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.

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 especifica en el apartado relativo a las Comunicaciones.

- **Comunicaciones:**

El adjudicatario deberá tener capacidad para conectar su factoría software a las instalaciones de la Comunidad de Madrid si así lo estima la Agencia por necesidades del servicio.

A excepción de la infraestructura propia que la Agencia 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.

- **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 la Agencia 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 la Agencia deberán hacerlo con el identificador facilitado por la Agencia, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de salvaguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de la Agencia.
- **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 la Agencia. 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 la Agencia.
- **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 la Agencia. 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 la Agencia. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que la Agencia pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede a dichas áreas personal convenientemente autorizado.
- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** La Agencia 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 la Agencia, se les aplicará la política de seguridad perimetral que la Agencia convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la Agencia es de confianza.
- **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 la Agencia o tuviera conectada otras redes, estará obligado a asegurar que su LAN solo servirá de tránsito hacia la red de la Agencia para aquellos puestos de trabajo ubicados en su LAN y dedicados a las actividades objeto del contrato.

## **CLÁUSULA 7. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión del mantenimiento y los desarrollos que se realicen en GESCOT así como de la configuración de las versiones que maneje internamente.

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y control interno que aseguren:

1. Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
2. Cobertura de los requisitos técnicos y funcionales establecidos.
3. Criterios de Calidad y puntos de Control específicos.

## **CLÁUSULA 8. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

***Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid***

***DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS***

[ssii\\_corporativos@madrid.org](mailto:ssii_corporativos@madrid.org)

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

**La Directora de Sistemas de Información Corporativos**

Firmado digitalmente por: BEATRIZ RUANO PETISCO \*\*\* 970\*\*  
Fecha: 01.09.2024 11:11

**Fdo.: Beatriz Ruano Petisco**



## **ANEXO 1. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios objeto del contrato se engloban, en función del modelo económico, en dos bloques diferentes:

- Cuota Fija
- Cuota Variable

### **1.1. Cuota Fija**

Los servicios especificados en el presente pliego indicados en el apartado 3.1 “*Servicios de Mantenimiento, atención y soporte técnico/funcional del software* de la Cláusula 3, se computarán como cuota fija mensual de la siguiente forma:

- Mantenimiento GESCOT: Mantenimiento y soporte de la base de datos instalada
- Soporte de los Hospitales: Mantenimiento de cada uno de los Centros Hospitalarios siguientes:

<b>CENTROS HOSPITALARIOS</b>
<b>HOSPITAL CENTRAL DE LA CRUZ ROJA</b>
<b>HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS</b>
<b>HOSPITAL DE FUENLABRADA</b>
<b>HOSPITAL DE MOSTOLES</b>
<b>HOSPITAL EL ESCORIAL</b>
<b>H. GRAL. UNIV. GREGORIO MARAÑÓN</b>
<b>HOSPITAL DE GUADARRAMA</b>
<b>HOSPITAL LA FUENFRIA</b>
<b>H. PSIQUIÁTRICO DR. R. LAFORA</b>
<b>HOSPITAL RAMON Y CAJAL</b>
<b>H. UNIVERSITARIO INFANTIL NIÑO JESÚS</b>
<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE</b>
<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE</b>
<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA</b>
<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ</b>
<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS</b>
<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA</b>
<b>HOSPITAL PUERTA DE HIERRO</b>

La baja de un Centro Hospitalario de la aplicación GESCOT, durante la vigencia de este contrato supondrá que dicho centro queda excluido de este servicio de mantenimiento, no pudiendo aplicarse este coste fijo por dicho centro a partir de ese momento.



## 1.2. Cuota variable

Los servicios especificados en el presente pliego indicados en el apartado 3.2 “*Servicios de desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales*” de la Cláusula 3 se computarán como servicios sujetos a cuota variable.

SERVICIOS PROFESIONALES: SERVICIOS DE DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS ADICIONALES	HORAS TOTALES
Perfil Consultor/Implantador-Técnico especialista GESCOT	200 horas

**\*\*\*FIN DEL ANEXO 1\*\*\***

## **ANEXO 2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

En este Anexo se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento, que debe cumplir el contratista.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

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

En la prestación de los servicios y en las penalizaciones se tendrá en cuenta la diferente criticidad de las Incidencias definida en la *Cláusula 4.3 Mecanismos de interlocución, tiempos de respuesta y horario del servicio:*

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

Las incidencias catalogadas como “consultas” se considerarán siempre que tienen un nivel de severidad “Bajo”.

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

PRIORIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	4 horas laborables
Nivel 2	8 horas laborables
Nivel 3	16 horas laborables

Los niveles de servicio para la atención 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 han superado el tiempo máximo de respuesta	0,50	$v = 0$	$5 > v \geq 1$	$10 > v \geq 5$	$v \geq 10$
IRS02	IRS02= v = % de incidencias de nivel 2 de criticidad, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de respuesta	0,10	$10 > v \geq 0$	$15 > v \geq 10$	$20 > v \geq 15$	$v \geq 20$
IRS03	IRS03= v = % de incidencias de nivel 3 de criticidad, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de respuesta.	0,10	$15 > v \geq 0$	$20 > v \geq 15$	$25 > v \geq 20$	$v \geq 25$

**\*\*\*FIN DEL ANEXO 2\*\*\***