



Agencia para la
Administración Digital
de la Comunidad de Madrid

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Servicios de Mantenimiento y Evolución de Aplicaciones Informáticas

6 Lotes

CMMA 5

ÍNDICE DEL PLIEGO

CLÁUSULA 1. - INTRODUCCIÓN	7
1.1. Acrónimos y definiciones.....	7
1.1.1. Acrónimos.....	7
1.1.2. Definiciones	8
1.2. Disposiciones Legales y Normativa.....	11
CLÁUSULA 2. - OBJETO.....	14
CLÁUSULA 3. - AMBITO Y ALCANCE.....	15
3.1. Alcance del Servicio.....	15
3.2. Beneficios esperados.....	15
3.3. Configuración de los lotes.....	16
3.4. Tipología de Usuarios	17
3.5. Entornos Tecnológicos.....	17
3.6. Entornos de Trabajo	19
CLÁUSULA 4. - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	20
4.1. Gestión del Servicio	20
4.2. Servicios No Planificables	20
4.3. Servicios Bajo Demanda	21
4.4. Fichas de los Servicios.....	22
4.5. Horario de los Servicios	23
4.6. Garantía de los Servicios.....	24
CLÁUSULA 5. - FASES Y PLANES DIRECTORES DEL SERVICIO.....	25
5.1. Fases de Prestación del Servicio	25
5.1.1. Fase de Transición	26
5.1.2. Fase de Transformación	28
5.1.3. Fase de Pleno Servicio	29
5.1.4. Fase de Devolución del Servicio	31
5.2. Planes Directores del Servicio	31
5.2.1. Plan de Incorporación de Recursos al Equipo Base	32
5.2.2. Planes de las Fases de Prestación del Servicio	32
5.2.3. Plan de Gestión de Conocimiento.	32
5.2.4. Plan de Calidad y Mejora Continua	32
CLÁUSULA 6. - ORGANIZACIÓN DE LA AGENCIA.....	34
6.1. Roles principales de la Agencia en la Prestación del Servicio.....	35
CLÁUSULA 7. - ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	36
7.1. Equipo Base	36
7.1.1. Roles del Equipo Base.....	36
Responsable de Servicio	37
Gestor de la Demanda	37
Experto.....	38
Técnico.....	38
7.1.2. Dimensionamiento del Equipo Base.....	39
7.1.3. Adecuación del Equipo Base.....	40

7.1.4.	Constitución del Equipo Base en Fase de Adjudicación	40
7.1.5.	Incorporación del Equipo Base en Fase de Transición	41
7.1.6.	Procedimiento de Control de la Rotación	42
7.2.	Equipo para atender el Servicio Bajo Demanda	43
7.2.1.	Roles del Servicio Bajo Demanda	43
7.2.2.	Procedimiento de Control de la Rotación	44
7.3.	Lugar de Prestación del Servicio	44
7.4.	Certificaciones.....	45
CLÁUSULA 8. -	MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.....	46
8.1.	Niveles en el Modelo de Supervisión del Servicio	46
8.2.	Comités de Seguimiento del Servicio.....	46
8.2.1.	Comité de Dirección del Contrato (CDE)	47
8.2.2.	Comité de Seguimiento y Control (CSC)	48
8.2.3.	Comité de PRE-CSC	50
8.2.4.	Comité Operativo de Mantenimiento (COM).....	51
8.2.5.	Comité Operativo de Proyecto (COP).....	53
CLÁUSULA 9. -	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	55
9.1.	Servicios NO Planificables	55
9.1.1.	Formulación de la necesidad	56
9.1.2.	Realización de los cambios y entrega.....	57
9.1.3.	Validación y aceptación de la entrega.....	57
9.2.	Servicios Bajo Demanda	58
9.2.1.	Formulación de la necesidad	58
9.2.2.	Análisis y propuesta de solución	59
9.2.3.	Revisión de propuesta y decisión de ejecución.....	59
9.2.4.	Realización de los cambios y entrega.....	59
9.2.5.	Validación y aceptación de la entrega.....	61
9.3.	Metodología de Gestión de Proyectos.....	61
9.3.1.	FASE P1. Lanzamiento del Proyecto	62
9.3.2.	FASE P2. Análisis y Diseño Funcional.....	62
9.3.3.	FASE P3. Diseño Técnico Detallado	63
9.3.4.	FASE P4. Diseño Técnico Detallado	63
9.3.5.	FASE P5. Integración y Validación.....	63
9.3.6.	FASE P6. Implantación	64
9.3.7.	FASE P7. Estabilización	64
9.3.8.	FASE P8. Cierre del Proyecto	65
9.3.9.	Seguimiento del Proyecto.....	65
CLÁUSULA 10. -	CATÁLOGO DE APLICACIONES.....	66
10.1.	Línea Base	66
10.2.	Nivel de Criticidad de una Aplicación.....	66
10.3.	Documentación de las Aplicaciones y Repositorio de Documentación	66
10.4.	Mapa de Gestión de Conocimiento.....	67
10.5.	Actualización de la Línea Base: incorporación y desincorporación de aplicaciones	67
10.6.	Recepción en mantenimiento de aplicaciones	68
10.6.1.	Estabilización de un Sistema de Información	68
10.6.2.	Incorporación de aplicaciones construidas al amparo del presente contrato	68
10.6.3.	Incorporación de aplicaciones no construidas al amparo del presente contrato	68
	Recepción Normalizada	69
	Recepción No Normalizada	69
10.7.	Aseguramiento de la Calidad del SW de las Aplicaciones.....	70
CLÁUSULA 11. -	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SW.....	71

11.1.	Objetivo	71
11.2.	Alcance.....	71
11.3.	Modelo de Aseguramiento de Calidad de SW de Módulos Técnicos en Mantenimiento	71
11.3.1.	Formación al Adjudicatario.....	71
11.3.2.	Establecimiento de los valores iniciales de referencia para la medición de calidad de SW	72
11.3.3.	Medición de la Calidad del SW	72
11.4.	Modelo de Aseguramiento de Calidad de SW de Nuevos Módulos Técnicos	73
CLÁUSULA 12. - CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO		74
12.1.	Certificación de la Fase de Transición	74
12.2.	Certificación del Servicio	74
12.2.1.	Certificación Mensual de la Cuota Fija	75
12.2.2.	Certificación Mensual de la Cuota Variable.....	75
12.3.	Composición de la Cuota Fija.....	75
12.3.1.	Gestión del Servicio	76
12.3.2.	Producción del Servicio	77
12.3.3.	Diversidad de Entornos Tecnológicos.....	78
12.3.4.	Otros Costes Fijos	81
12.4.	Proceso de Regularización de la Cuota Fija	81
12.5.	Proceso de Cálculo de una Nueva Cuota Fija	82
CLÁUSULA 13. - HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO		84
13.1.	Herramientas aportadas por la Agencia	84
13.1.1.	Seguimiento de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas	84
13.1.2.	Seguimiento del Contrato.....	84
13.1.3.	Porfolio de Aplicaciones	84
13.1.4.	Repositorio Común para la Prestación del Servicio.....	85
13.1.5.	Repositorio de Documentación de Seguimiento del Contrato.....	85
13.1.6.	Control de versiones.....	85
13.1.7.	Servicio de Revisión del Código.	85
13.1.8.	Herramienta para la elaboración de la maqueta del sistema	85
13.2.	Herramientas aportadas por el Adjudicatario	85
13.2.1.	Herramienta de valoración del servicio de Mantenimiento Evolutivo.....	86
	Parametrización de la Herramienta de valoración.....	86
	Consideraciones.....	86
13.2.2.	Definición del modelo de datos.....	87
13.2.3.	Pruebas de rendimiento	87
CLÁUSULA 14. - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES		88
CLÁUSULA 15. - PLAZO DE EJECUCION		95
CLÁUSULA 16. - PRESUPUESTO DE LICITACIÓN		96
16.1.	Esfuerzo Estimado	96
16.1.1.	Esfuerzo Estimado en Cuota Fija	96
16.1.2.	Esfuerzo Estimado en Cuota Variable.....	97
16.2.	Tarifas de Licitación	98
16.2.1.	Tarifas de la Cuota Fija.....	98
16.2.2.	Tarifas de la Cuota Variable.....	99
16.3.	Presupuesto Total (IVA no incluido).....	99
CLÁUSULA 17. - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD		102
17.1.	Documentación de seguridad	103
17.2.	Usuarios de sistemas de información	103
17.3.	Protección de datos de carácter personal	103
17.3.1.	Medidas de seguridad de carácter mínimo	104

17.3.2.	Cesión o comunicación de datos a terceros.....	106
17.3.3.	Derecho de información en la recogida de datos	107
17.4.	Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica	107
17.5.	Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia (SÓLO PARA LOTE 2)	107
17.6.	Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a infraestructuras de la Agencia.....	108
17.7.	Restricciones generales.....	108
17.8.	Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios	109
17.9.	Riesgos de seguridad	110
	CLÁUSULA 18. - GARANTÍA	111
	CLÁUSULA 19. - CONTENIDO DE LAS OFERTAS	112
	CLÁUSULA 20. - CONSULTAS	116
	ANEXO 1.- FICHAS DE LOS SERVICIOS	118
1.1.-	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	118
1.2.-	CONSULTA FUNCIONAL Y TÉCNICA	120
1.3.-	CONSULTA DE DATOS	122
1.4.-	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	124
1.5.-	ADAPTACIÓN MENOR	126
1.6.-	LOCALIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD	128
1.7.-	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	130
1.8.-	SOPORTE EXCEPCIONAL	133
1.9.-	SOPORTE TÉCNICO AVANZADO	135
1.10.-	MANTENIMIENTO SIEBEL	137
1.11.-	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA JURÍDICA.....	139
1.12.-	ANÁLISIS Y DISEÑO FUNCIONAL	141
1.13.-	DISEÑO TÉCNICO DETALLADO	143
1.14.-	CONSTRUCCIÓN.....	145
1.15.-	IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN	148
1.16.-	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	152
	ANEXO 2.- FICHAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS	154
2.1.-	ID – A01.....	154
2.2.-	ID – A02.....	155
2.3.-	ID – A03.....	156
2.4.-	ID – A04.....	157
2.5.-	ID – A05.....	158
2.6.-	ID – A06.....	159
2.7.-	ID – B01.....	160
2.8.-	ID – B02.....	162
2.9.-	ID – B03.....	164
2.10.-	ID – B04	165
2.11.-	ID – B05.....	166
2.12.-	ID – B06.....	167
2.13.-	ID – B07	169
2.14.-	ID – B08	170
2.15.-	ID – B09	171
2.16.-	ID – B10	172
2.17.-	ID – B11	173
2.18.-	ID – B12	174
2.19.-	ID – B13	175



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

2.20.- ID – B14	176
2.21.- ID – B15	177
2.22.- ID - C01	178
2.23.- ID - C02	179
ANEXO 3.- VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS	180
3.1.- Volumetrías de aplicaciones	180
3.1.1.- Aplicaciones por Lote	180
3.1.2.- Número de Módulos Técnicos por Ámbito Funcional.....	180
3.1.3.- Peso en cada LOTE de los Módulos Técnicos por Ámbito Funcional.	181
3.1.5.- Aplicaciones sujetas al servicio de Localización y Disponibilidad	183
Lote 2	183
Lote 5	183
3.1.6.- Aplicaciones sujetas a horario extendido.....	186
3.2.- Entornos Tecnológicos	186
3.2.1.- Detalle de los Entornos Tecnológicos	186
3.2.2.- Distribución de Módulos Técnicos por Entorno Tecnológico.....	190
3.2.3.- Esfuerzo por entorno tecnológico y Lote	191
3.2.4.- Priorización de Entornos Tecnológicos por Lote	191
3.3.- Módulos Técnicos sujetos a aseguramiento de la Calidad del Software.	192
ANEXO 4.- VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS	193
4.1.- SERVICIOS NO PLANIFICABLES	193
4.1.1.- DISTRIBUCIÓN POR LOTES.....	193
4.1.2.- DISTRIBUCIÓN POR LOTE/CRITICIDADES.....	193
4.1.3.- ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA	194
4.2.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	196
ANEXO 5.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	197
5.1.- Perfiles del Equipo base	197
5.1.1.- Titulación Académica	197
5.1.2.- Formación Adicional	198
5.1.3.- Experiencia Profesional	199
5.2.- Perfiles adicionales del Equipo prestador del servicio Bajo Demanda	200
5.2.1.- Titulación Académica	200
5.2.2.- Formación Adicional	201
5.2.1.- Experiencia Profesional	201
ANEXO 6.- FACTORIA DE SERVICIOS Y CONEXIÓN CON LOS EQUIPOS DE TRABAJO	204
6.1.- Requisitos de la Factoría	204
6.2.- Entornos locales de prestación de servicios	205
6.2.1.- Software de base.....	206
6.3.- Acceso a los recursos de la Agencia.	207
6.3.1.- Equipo de trabajo en Factoría de Servicios	208
6.3.2.- Equipo de trabajo en las Instalaciones de la Agencia.	209
6.3.3.- Equipo de trabajo remoto	210
6.4.- Informes de monitorización de las Líneas de Comunicaciones.	211

CLÁUSULA 1. - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (Agencia de ahora en adelante), que tras la entrada en vigor de la Ley 7/2005 de Medidas Fiscales y Administrativas, con fecha 23 de diciembre, se configura como un ente público, actualmente adscrita a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, tiene asignada, entre otras funciones, 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.

La Dirección de Planificación y Coordinación para el ámbito Sanitario, Políticas Sociales y Familia y la Subdirección General de Servicios y Gestión de Aplicaciones de la Agencia tienen como misión proporcionar a los distintos departamentos y organismos de la Comunidad de Madrid, soluciones tecnológicas robustas e innovadoras, que les permitan la prestación de servicios eficientes y de confianza.

En concreto es nuestra competencia la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte de las aplicaciones informáticas desarrolladas, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos Centros Directivos de la Comunidad de Madrid.

El presente **Pliego de Cláusulas Técnicas** ("pliego" de ahora en adelante) y sus correspondientes **Anexos**, suponen dar continuidad al modelo de integración de los Servicios de Operación y Mantenimiento de Aplicaciones, en un único pliego, iniciado en el año 2007 y por el que apuesta nuestra Agencia.

El adjudicatario deberá proveer los medios materiales y humanos que sean precisos para garantizar la cobertura de los servicios contratados en los términos indicados en el presente pliego. Todo ello con la metodología y especialización necesarias para optimizar los servicios que se van a contratar.

1.1. Acrónimos y definiciones

1.1.1. Acrónimos

En la siguiente tabla se relacionan los acrónimos utilizados a lo largo de todo el documento:

Acrónimo	Significado
AEPD	Agencia Española de Protección de Datos
ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio
CAU	Centro de Atención y Soporte a Clientes
CCRN	Sistema de Gestión Documental de Calidad de la Agencia
CDE	Comité de Dirección Estratégico
COP	Comité Operativo de Proyecto
COM	Comité de Operación de Mantenimiento
COVE	Código de Verificación Electrónica
CSC	Comité de Seguimiento y Control del Contrato
CM	Comunidad de Madrid
DDF	Documento de Diseño Funcional
DDT	Documento de Diseño Técnico
ENS	Esquema Nacional de Seguridad
FTE	Full Time Equivalent
IRC	Informe de Revisión de Código
IRCC	Informe de Revisión de Código Consolidado
LB	Línea Base

MRE	Mapa de Recursos del Equipo
MUS	Manual de Usuario
OWASP	Open Web Application Security Project
SAVT	Servicio Automático de Verificación Telemática (aplicación para la Revisión de Código en modalidad autoservicio y automático).
SI/SSII	Sistema de Información / Sistemas de Información.
SGIP	Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas, (SGIP, es Remedy en la Agencia).

1.1.2. Definiciones

En la siguiente tabla se incluyen una serie de definiciones sobre conceptos utilizados a lo largo del presente pliego.

Concepto	Definición
Acuerdo de Nivel de Servicio	Compromiso acordado entre la Agencia y el adjudicatario que se utilizará para fijar el nivel de calidad objetivo en la prestación del servicio.
Adjudicatario	A lo largo del documento se usa este término en distintas acepciones: <ul style="list-style-type: none"> • Empresa que habiendo participado en el proceso de licitación, resulta una vez adjudicado el contrato, responsable de la prestación de los servicios objeto del presente pliego. • Equipo de personas que realiza el trabajo asignado. Tiene un responsable, quién también hace la función de interlocutor único.
Calidad de Software	La calidad de Software pretende verificar que la aplicación hace lo que tiene que hacer y lo hace como lo tiene que hacer. En el caso de la Agencia, el qué responde a los requisitos y necesidades funcionales de sus clientes de la Comunidad de Madrid, y el cómo responde a la normativa y rendimiento
Certificado de Servicios	Documento en el que se recoge el resumen de los trabajos realizados al amparo del contrato y aceptados mensualmente por la Agencia. Será firmado por el Responsable del Contrato de ambas partes.
Cliente	Usuarios de la Comunidad de Madrid para los que se presta el servicio que se contrata.
Consulta	Peticiones de información sobre una materia determinada, incluyendo el asesoramiento en la funcionalidad de las aplicaciones y los SI.
Cuota Fija	Importe fijo mensual de los servicios No Planificables.
Cuota Fija Estimada	Coincide con la Cuota Fija certificada cada mes.
Cuota Variable	Importe variable de los servicios bajo Demanda. Debido a la naturaleza de los servicios a los que da cobertura la cuota variable, la Agencia no adquiere ningún compromiso con los adjudicatarios de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la cuota variable.
Densidad Funcional	Se define para cada Lote y Entorno Tecnológico como el cociente entre el número de módulos técnicos a mantener en dicho entorno y el número de recursos equivalentes estimados como necesarios para garantizar la producción.
Encargo	Unidad de trabajo asignada al proveedor, registrada en la Herramienta de Seguimiento del Contrato.
Entorno Tecnológico	En la prestación de servicios, principales herramientas en cada tecnología con la que trabaja la Agencia.
Entornos Productivos	Los entornos productivos de la Agencia como son por ejemplo, el Entorno de Formación y el Entorno de Producción.

Concepto	Definición
Entregable	Cualquier documento producido como el resultado de la prestación del servicio que se contrata. Es decir, no sólo entendemos el software generado o modificado, sino también toda la documentación (nueva o actualizada) y todo aquello que el adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitada por la Agencia.
Equipo Base	Equipo altamente especializado del adjudicatario que garantiza la capacidad productiva necesaria para la prestación de los Servicios No Planificables.
Equipo prestador del Servicio Bajo Demanda	Capacidades adicionales a las del Equipo Base.
Experto	Rol del adjudicatario: responsable de mantener tanto el conocimiento funcional como aportar el conocimiento técnico suficiente requerido por las aplicaciones de la Línea Base dentro de su ámbito de actuación.
Factoría de Servicios	Ubicación en remoto del Adjudicatario.
Fases de Prestación de Servicio	Cada una de las etapas definidas para la prestación de un servicio.
Gestor de la Demanda (Adjudicatario)	Rol del adjudicatario: responsable de liderar y organizar eficientemente al equipo de trabajo de uno o varios ámbitos funcionales concretos, garantizando la gestión de la demanda en tiempo y forma, y la prestación de los servicios contratados con la calidad exigida.
Incidencia	Cualquier suceso que no forma parte de la operación normal de un servicio y que causa o puede causar, una interrupción o reducción de la calidad del mismo.
Licitador	Empresa que participa en el proceso de licitación y que llegado el caso tendrá responsabilidad sobre la ejecución de los servicios objeto del presente pliego (adjudicatario).
Línea Base	Conjunto de aplicaciones susceptibles de aplicar cada uno de los servicios que se contratan a través de este pliego.
Modelo de Prestación de Servicios	Marco de referencia que organiza la prestación del Servicio del adjudicatario del contrato.
Módulo Funcional	Componente de una aplicación que tiene entidad propia y responde a una necesidad funcional completa del Cliente.
Módulo Técnico	Componente de una aplicación que tiene entidad propia, respondiendo a un Entorno Tecnológico específico.
Nivel de Criticidad	Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente. Se basa en el impacto y la urgencia, y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones.
Nivel de Prioridad	Categoría empleada para identificar la importancia de un Servicio Bajo Demanda.
Penalización	Sanción económica en caso de incumplimiento de los ANS.
Petición	Demanda de actuación sobre el software que forma parte de la operación normal de un servicio.
Planes Directores	Planes creados con el objetivo de definir y asegurar la ejecución de actividades requeridas en la prestación del servicio.
Prestación de Servicio	Actividad ejecutada por un proveedor a cambio de un precio en el marco de un contrato suscrito con la Agencia.

Concepto	Definición
Producción de Servicio Estimada	Es la capacidad estimada para atender los Servicios No Planificables calculada en base a productividad base media exigida en pliego por servicio No Planificable
Producción de Servicio Real	Es la capacidad real necesaria para atender los Servicios No Planificables calculada en base a productividad base media exigida en pliego por servicio No Planificable
Recursos Equivalentes	Recursos a tiempo completo.
Regularización	Procedimiento establecido en el pliego para comparar la producción de servicio real con la producción de servicio estimada.
Responsable del Contrato (Adjudicatario)	Rol del adjudicatario que garantiza la prestación del servicio contratado en el modelo establecido.
Responsable del Servicio (Adjudicatario)	Rol del adjudicatario. Responsable de liderar y organizar eficientemente al equipo de trabajo para garantizar la prestación de los servicios contratados con la calidad exigida.
Responsable del Contrato (Agencia)	<p>En el marco de la adquisición de bienes y servicios las funciones propias del Responsable del contrato son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover la tramitación del expediente necesario para la adquisición del bien o servicio requerido. Supervisar la ejecución del contrato y adoptar las decisiones que considere necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación contratada. Colaborar en el seguimiento del cumplimiento de los requisitos de seguridad requeridos en pliegos por parte de proveedores externos. Certificar la recepción de las entregas y servicios prestados de conformidad con el contrato y, en su caso, dar el visto bueno a las facturas correspondientes remitidas por el proveedor. Asistir a la Unidad Organizativa competente en las actividades de verificación del cumplimiento de los contratos.
Responsable de Proyecto	Es el responsable de la ejecución de un Proyecto de Construcción de Sistemas de Información en la Agencia, acorde al marco de referencia definido en la Guía de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información.
Responsable del Servicio (Agencia)	<p>Es el responsable en la Agencia de la gestión de un servicio concreto, asume la responsabilidad de ejecutar las acciones necesarias para garantizar su prestación conforme al nivel de servicio comprometido.</p> <p>Tiene asignadas, entre otras, las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir el servicio y proponer sus niveles de calidad. Definir y comunicar el plan de contingencias del Servicio a los interesados. Definir los procedimientos asociados al Servicio. Identificar los medios necesarios para la prestación del Servicio. Realizar la gestión de la disponibilidad del servicio, estableciendo los mecanismos de diagnóstico o monitorización apropiados. Realizar la gestión de configuración del servicio. Responder a las quejas de los usuarios. Asegurarse de que está actualizada la documentación del servicio: funcional y técnica
Servicios Bajo Demanda	Conjunto de servicios que garantizan la atención planificada que requieren las aplicaciones de la Línea Base.

Concepto	Definición
Servicios No Planificables	Conjunto de servicios que garantizan la atención continua que requieren las aplicaciones de la Línea Base.
Sistema de Información	Aplicaciones desarrolladas a medida y las basadas en productos comerciales (también denominadas aplicaciones comerciales y/o portales).
Técnico	Rol del adjudicatario: su principal responsabilidad es la atención a los servicios no planificables que se produzcan, con los estándares de calidad requeridos por la Agencia.
Usuario	Persona que utiliza los servicios que presta, directa o indirectamente, la Agencia.

1.2. Disposiciones Legales y Normativa

El presente capítulo recoge la legislación, normativa, así como cualquier estándar que regula o sirve de apoyo para la ejecución de los servicios a prestar.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.**

Tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, especialmente de su honor y su intimidad personal y familiar. Su objetivo principal es regular el tratamiento de los datos y ficheros de carácter personal, independientemente del soporte en el cual sean tratados, los derechos de los ciudadanos sobre ellos y las obligaciones de aquellos que los crean o tratan.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.**

Desarrolla los mandatos contenidos en la Ley Orgánica de acuerdo con los principios que emanan de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 1995.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.**

Reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas de forma electrónica. Vigente hasta 2 de octubre de 2016.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero: Esquema Nacional de Seguridad.**

Norma de obligado cumplimiento por parte de las Administraciones Públicas. Su objeto es establecer la política de seguridad aplicable en la utilización de medios electrónicos afectados por la Ley 11/2007. Recoge los principios básicos y los requisitos mínimos que permiten una protección adecuada de la información en el ámbito de la administración electrónica. Fue prevista en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y fue publicada como Real Decreto 3/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.**

Deroga la Ley 11/2007. Propone implantar una Administración Electrónica interconectada y transparente, mejorando la agilidad de los procedimientos administrativos y reduciendo tiempos de tramitación.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.**

La presente ley establece y regula las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, los principios del sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas y de la potestad sancionadora, así como la organización y funcionamiento de la Administración General del Estado y de su sector público institucional para el desarrollo de sus actividades.

- **Ley 18/2011, de 5 de julio. Reguladora del uso de las tecnologías de la información y la Comunicación en la Administración de Justicia.**
- **Módulo Básico del Test de Compatibilidad, 24 de marzo de 2010 y sus posteriores revisiones, 11 de enero de 2011. De obligado cumplimiento por todos los sistemas de Gestión Procesal implantados.**

El Consejo General del Poder Judicial debe asegurar la compatibilidad de los sistemas informáticos de gestión procesal que se utilicen en la Administración de Justicia. Para ello se fija un modelo de datos lógico para conseguir un intercambio de información entre sistemas (asuntos, recursos y exhortos), así como unos requisitos mínimos de seguridad.

- **Criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia:**

Documento elaborado por el Consejo General del Poder Judicial por Acuerdo del Pleno de 13 de septiembre de 2007 que incluye un conjunto de medidas que permiten mejorar y/o homogeneizar el nivel de seguridad existente sobre los niveles de gestión procesal. Es un marco de referencia asociado a los requerimientos fundamentales relativos a la seguridad de estos sistemas. Establece los criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia. Estos criterios son anexos al Test de Compatibilidad de los Sistemas Informáticos de Gestión Procesal, de fecha 12 de abril de 2007.

- **ISO/IEC 27002:2009: “Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información”:**

Código de Buenas Prácticas para la seguridad de la información que fue aprobado y publicado como estándar internacional en octubre de 2005 por la Organización Internacional para la estandarización (ISO). Especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un *Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)*. Fue adoptada como marco de referencia de seguridad en el Decreto 76/2006, de 21 de septiembre, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para los sistemas de información del Organismo Pagador de la Comunidad de Madrid (en adelante CM) de los gastos financiados por los fondos europeos agrícolas.

- **Sistema de Gestión de Calidad implantado en la UOR de Formación Interna y UOR de Formación a Usuario Final: UNE-EN ISO 9001:2008.**
- **Recomendaciones realizadas por la Fundación OWASP. “Open Web Application Security Project”.** Para combatir las causas que hacen que el software sea inseguro, promoviendo la realización de código seguro en aplicaciones web y aplicaciones móviles.
- **Normativa de Desarrollo de la Agencia:** normativa para el correcto desarrollo con los distintos Entornos Tecnológicos de la Agencia.

<http://www.madrid.org/arquitecturasw>

- **Normativa de desarrollos en paralelo con subversión**
 - **Normativa de Puesta en Producción**
- **Normativa del Ciclo de Vida de Gestión de Proyectos de Desarrollo:** metodología para el correcto desarrollo en la Agencia (incluye además plantillas de documentación del proyecto).

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

<http://www.madrid.org/arquitecturasw/proyectos/fases>

- **Portal de Gestión de Proyectos de Desarrollo de SSII**

<http://www.madrid.org/arquitecturasw/proyectos>

- **Guía de Calidad del Software:** metodología para el cumplimiento de los niveles de calidad de desarrollo de software exigidos por la Agencia ([ES-GPRO-0002](#)).

<http://www.madrid.org/calidadsw/>

- **Requisitos de Seguridad en Desarrollo de SSII:** normativa de obligado cumplimiento en los SSII de la Agencia ([ES-GPRO-0001](#)).



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 2. - OBJETO

El objeto del presente pliego es la prestación de los **Servicios de Mantenimiento y Evolución de Aplicaciones Informáticas** mediante un modelo basado en Acuerdos de Nivel de Servicio, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente pliego y sus correspondientes anexos.

Los servicios objeto del presente pliego abarcan el ámbito de actuación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y sus órganos dependientes, organismos, agencias, entidades y otros centros a los que la Agencia presta servicios en virtud de las **competencias** que la Agencia tiene atribuidas en la **Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas**, en los ámbitos institucionales de:

- **Consejería de Economía, Empleo y Hacienda,**
- **Consejería de Educación, Juventud y Deporte,**
- **Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio,**
- **Consejería de Políticas Sociales y Familia,**
- **Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno,**
- **Consejería de Sanidad y**
- **Consejería de Transportes y Vivienda e Infraestructuras**


Los ámbitos funcionales asociados a los ámbitos institucionales sobre los que se prestará el servicio son los relacionados en el **APARTADO 3.3 CONFIGURACIÓN DE LOS LOTES**.



CLÁUSULA 3. - AMBITO Y ALCANCE

3.1. Alcance del Servicio

Los **Servicios de Mantenimiento y Evolución de Aplicaciones Informáticas**, se concretan con el siguiente alcance:

- 
Gestión y resolución de incidencias, peticiones y consultas relativas al uso, evolución y disponibilidad de los SSSI.
- 
Servicios de evolución funcional y tecnológica de aplicaciones en mantenimiento.
- 
Mecanización de procedimientos administrativos basada en la plataforma Atlantix de la Agencia.
- 
Servicios de mantenimiento de infraestructura jurídica y soporte técnico avanzado.

El **Modelo de Servicio de la Agencia** para la prestación de los servicios anteriores se desarrolla a lo largo del presente pliego.

3.2. Beneficios esperados

Mediante la contratación de los servicios objeto del presente pliego, la Agencia espera obtener los siguientes beneficios:

- Mejorar la Eficacia del Servicio:**
 - Adaptando el enfoque de la organización hacia la gestión del cambio.
 - Mejorando la visibilidad de la dirección y del usuario respecto de los servicios facilitados.
 - Reduciendo la cartera de peticiones y analizando su coste/oportunidad, valorándolas a priori de manera automatizada.
- Aumentar la Calidad del Servicio:**
 - Definiendo indicadores de servicio claros, soportados con herramientas, que permitan conocer la situación actual y establecer procesos de mejora.
 - Diseñando e implantando un Plan de Calidad y Mejora Continua que asegure el cumplimiento de los estándares definidos y los compromisos adquiridos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

- Mejorando la eficacia de la gestión diaria, permitiendo al peticionario conocer la evolución de sus demandas de forma automatizada.
 - Satisfaciendo las necesidades del Cliente de la Agencia.
- **Aumentar la Eficiencia del Servicio:**
- Ajustando la oferta y la demanda de los Servicios.
 - Adaptando el coste al servicio consumido.
 - Adquiriendo el compromiso contractual de reducción del mantenimiento correctivo.
 - Conociendo y fijando el coste antes de realizar el servicio.
 - Implantando modelos de gestión que mejoren el control presupuestario facilitando la imputación de costes.
- **Aumentar la Productividad del Servicio:**
- Aplicando modelos de gestión más avanzados.
 - Mejorando la organización y los procesos (implantación de circuitos y estándares).
 - Aplicando metodologías y herramientas que aumenten la eficacia de las intervenciones y disminuyan los errores.
 - Elevando el compromiso del adjudicatario al gestionar el mantenimiento como un servicio cerrado.

3.3. Configuración de los lotes

La Agencia presta servicios a los ámbitos institucionales de la Comunidad de Madrid, **CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO**, en virtud de sus competencias, para lo que identifica una serie de ámbitos funcionales asociados a los ámbitos institucionales. Un ámbito institucional tiene varios ámbitos funcionales diferenciados, y un ámbito funcional es aquel que agrupa servicios al ciudadano/empleado público de una misma naturaleza.

Para la prestación del servicio definido se adjudicarán **seis lotes** y la configuración de dichos lotes según los ámbitos funcionales que el adjudicatario deberá atender se describen a continuación:



Por razones de tipo organizativo y a efectos de evitar situaciones de dependencia con un solo adjudicatario, en aplicación del **artículo 67.7.a del R.D. 1098/2001, de 12 de octubre**, por el que se aprueba el **Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas**, los licitadores sólo podrán presentarse a un máximo de dos lotes.

Todas las definiciones, requerimientos y consideraciones de cualquier tipo expresadas en este documento se entenderán como referidas a todos los Lotes, salvo que expresamente se refieran a un Lote en particular.

3.4. Tipología de Usuarios

Entre los diferentes tipos de usuarios de los servicios contratados en este pliego, destacan entre otros:

- Personal de la Comunidad de Madrid incluido el personal de la Agencia como usuarios de las Aplicaciones.
- Personal de la Agencia responsable de los SSII y de las infraestructuras: Áreas de Servicio, Mantenimiento, Atención y Soporte a Clientes, Producción e Infraestructuras, Ingeniería de Aplicaciones y Sistemas, Integración y Arquitectura de Aplicaciones.
- Personal que utiliza servicios de la Comunidad de Madrid y que pertenece a otras administraciones públicas.
- Personal de entidades públicas con convenios específicos de prestación de servicios.
- Ciudadanos que utilizan servicios de la Comunidad de Madrid.

3.5. Entornos Tecnológicos

Las diferentes tecnologías en las que trabaja la Agencia se agrupan bajo **Entornos Tecnológicos**, que contienen las principales herramientas con las que se desarrolla en cada tecnología. El **ANEXO 3 - VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS** contiene el detalle de la composición de cada uno de los Entornos Tecnológicos de la Agencia vigentes a la fecha de publicación del presente pliego, y que se enumeran a continuación:

ENTORNOS TECNOLÓGICOS
ET-01: Aplicaciones Web Java
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms
ET-03: Aplicaciones Forms UNIX
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi
ET-05: Aplicaciones Web ASP.NET
ET-06: Aplicaciones Cliente/Servidor Clipper
ET-07: Aplicaciones Microsoft Access
ET-08: Gestión Documental
ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla
ET-11: Inteligencia de Negocio BI
ET-12: Software de Integración
ET-13: Movilidad
ET-14: Gestión Administrativa de Expedientes Electrónicos
ET-15: Uniface
ET-16: SIEBEL
ET-17: DRUPAL

ENTORNOS TECNOLÓGICOS

ET-18: Visual Basic.NET/C#.NET

La línea estratégica de la Agencia se centra principalmente en construir bajo el **Entorno Tecnológico 1 (ET-01: Aplicaciones Web JAVA)**. Dentro de este Entorno Tecnológico destacan tres entornos de desarrollo propietarios de la Agencia:

- **Framework ATLAS,**
- **Framework 2 y**
- **Framework ATLANTIX**

El **Framework ATLAS** recoge una arquitectura de desarrollo software basada en Java/J2EE, que está constituida por una Normativa de Desarrollo, una serie de Componentes Reutilizables, unas Plantillas de Partida o Arquetipos, Herramientas de Ayuda al Desarrollo, y una extensa Documentación de uso. Este framework se apoya principalmente en:

- Java,
- JSF,
- Spring,
- Hybernate y Oracle

El Framework ATLAS ha sustituido al Framework 2, si bien la Agencia cuenta con una amplia base de aplicaciones construidas en este framework. El **Framework 2** recoge una arquitectura de desarrollo software centrada en Java y basada en el modelo MVC (Modelo Vista Controlador), construido sobre las siguientes tecnologías estándar de mercado:

- Java
- HTML y Java Server Pages (JSP)
- JDBC y Oracle

En lo que respecta a la mecanización de procedimientos administrativos la línea estratégica de la Agencia se centra principalmente en construir bajo el denominado **Framework ATLANTIX** que recoge una solución diseñada por la Agencia basada en ATLAS.

En la Fase de Transición y durante las sesiones de transferencia del conocimiento del Equipo de la Agencia a los Equipos del Adjudicatario, la Agencia instruirá sobre el uso de cada uno de estos Entornos Tecnológicos.

Durante el período de ejecución del contrato y a petición de la Agencia, el adjudicatario se compromete a realizar una certificación en el framework ATLAS por parte de los recursos que vayan a desarrollar su trabajo en tecnologías JSF-Spring-Hibernate. Se establecerá un 50% mínimo de certificaciones aprobadas por parte del Equipo Base asignado la prestación de servicios en las tecnologías citadas. El proceso de certificación en ATLAS comprende un periodo de formación presencial más auto formación online, y un test para corroborar la asimilación y comprensión de los conceptos recibidos.

El peso de cada Entorno Tecnológico se ha clasificado en cada lote, atendiendo a la distribución del esfuerzo del Servicio No Planificable en:

- Principal (P),
- Normal (N) y
- Residual (R).

El número de Módulos Técnicos por Entorno Tecnológico y lote, así como el peso de cada Entorno Tecnológico por lote se describe en el **ANEXO 3 - VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS**. La Agencia no prevé variaciones significativas con respecto a los volúmenes indicados.

A lo largo de la ejecución del contrato, la Agencia podrá incorporar nuevos Entornos Tecnológicos. El foro para proponer esta incorporación es el CDE (Comité de Dirección Estratégico), tramitándose a continuación el procedimiento de modificación de contrato correspondiente.

3.6. Entornos de Trabajo

El adjudicatario prestará los servicios objeto del presente pliego, en los diferentes entornos de trabajo de la Agencia (desarrollo, mantenimiento, formación, validación,...).

En la Fase de Transición y durante las sesiones de transferencia del conocimiento del Equipo de la Agencia a los Equipos del Adjudicatario, la Agencia instruirá sobre el uso de cada uno de estos entornos, así como de las herramientas disponibles para trabajar en ellos.

Como norma general, el adjudicatario no tiene autorización para trabajar en el **entorno de producción**.

En función de la ubicación de los equipos del adjudicatario el acceso a dichos entornos se realizará de diferentes formas. Para más información consultar el **ANEXO 6 - FACTORIA DE SERVICIOS Y CONEXIÓN CON LOS EQUIPOS DE TRABAJO**.



CLÁUSULA 4. - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios a prestar se clasifican en:

- Gestión del Servicio
- Servicios No Planificables
- Servicios Bajo Demanda

4.1. Gestión del Servicio

Agrupar las diferentes actividades necesarias para asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de la Agencia, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución. Con la Gestión del Servicio el adjudicatario debe:

- Asegurar el nivel de interlocución con la Agencia en términos de servicio.
- Asegurar que sus equipos tienen el conocimiento del Modelo de Prestación de los Servicios, recogido en la **CLÁUSULA 9 – PRESTACIÓN DEL SERVICIO**.
- Garantizar la correcta aplicación del Modelo de Servicio en la prestación desempeñada por sus equipos de trabajo.
- Definir, asignar a sus equipos de trabajo y coordinar las diferentes tareas asociadas a la prestación de cada uno de los servicios demandados por la Agencia, garantizando una óptima gestión de sus capacidades.
- Garantizar los niveles de servicio requeridos para satisfacer las necesidades del Cliente de la Agencia.
- Asegurar la calidad en todas las entregas realizadas a la Agencia, tanto de software, como de documentación, informes, presentaciones, o cualquier entregable relacionado con la prestación de los servicios objeto del presente pliego.
- Asegurar la visión integral del servicio prestado, y contribuir activamente a su mejora continua.
- Garantizar la correcta adquisición del conocimiento funcional y técnico, necesario para la adecuada prestación de los servicios, a lo largo de la vida del contrato,
- Gestionar adecuadamente el conocimiento recibido y generado a lo largo de la ejecución del contrato, garantizando su documentación y su traspaso a la Agencia de forma periódica.

4.2. Servicios No Planificables

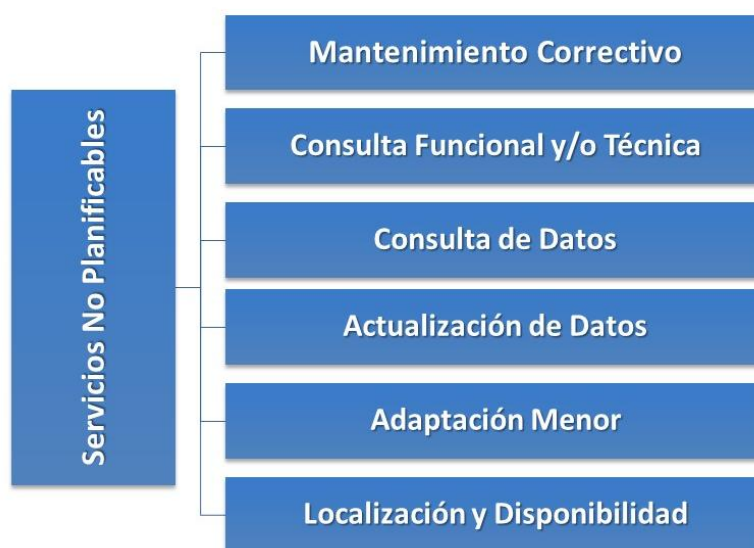
Son el conjunto de servicios, que por su naturaleza, no se pueden planificar en el tiempo. Requieren atención y soporte, dentro de los parámetros definidos por su CRITICIDAD, y su resolución es garantía de prestación del servicio según los requerimientos de los Usuarios.

En esta categoría de servicios, se agrupa aquella actividad cuyo objetivo es asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los SSII.

La Agencia considera de máxima importancia, la implicación del adjudicatario en la resolución de situaciones de discontinuidad en el servicio. Para ello, se exige al adjudicatario el compromiso de:

- Realizar todas las acciones necesarias para conseguir la continuidad en el Servicio.
- Colaborar con los equipos multidisciplinares de la Agencia (comunicaciones, infraestructuras, arquitecturas,).
- Analizar el origen de los problemas como dato a tener en cuenta para la prevención de errores y problemas futuros y la mejora del Servicio.

Los Servicios No Planificables se detallan a continuación:

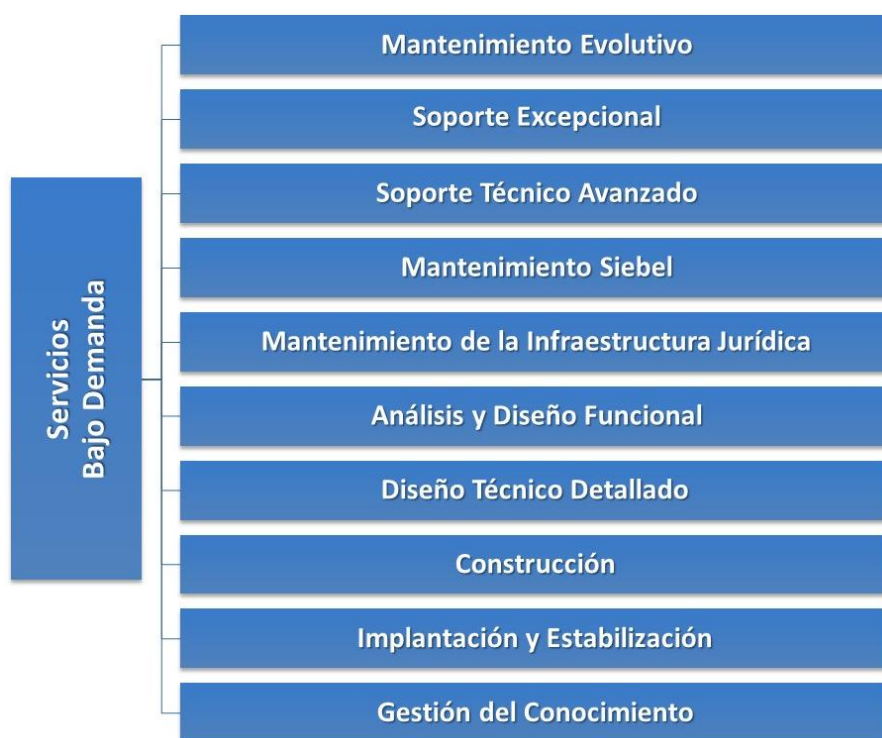


A continuación se define de forma breve cada uno de los Servicios No Planificables. La descripción detallada de dichos servicios queda recogida en el **ANEXO 1 – FICHAS DE LOS SERVICIOS**.

- **Mantenimiento Correctivo:** actividades a realizar en el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad.
- **Consulta Funcional y/o Técnica:** actividades orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización de las aplicaciones.
- **Consulta de Datos:** actividades orientadas a extraer de manera puntual datos en las tablas de Base de Datos. Suelen dar respuesta a necesidades de información singular que precisan de cierta agilidad en la obtención de los datos requeridos.
- **Actualización de Datos:** actividades orientadas a modificar de manera puntual datos en las tablas de Base de Datos. Suelen dar respuesta a la necesidad de corrección de un error puntual directamente en la base de datos.
- **Adaptación Menor:** peticiones en las que la actuación sobre el software es poco extensa y requiere rapidez y especialización en su ejecución.
- **Localización y Disponibilidad:** servicio de localización mediante teléfono móvil y disponibilidad para resolver incidencias fuera del horario presencial.

4.3. Servicios Bajo Demanda

Los Servicios Bajo Demanda tienen naturaleza planificable, se pueden planificar en el tiempo, y deberán ser valorados previamente por el adjudicatario. En el caso de los servicios de mantenimiento evolutivo, la herramienta de valoración será propuesta por el adjudicatario. Los servicios Bajo Demanda se enumeran a continuación:



A continuación se define de forma breve cada uno de los Servicios Bajo Demanda. La descripción detallada de dichos servicios queda recogida en el **ANEXO 1 – FICHAS DE LOS SERVICIOS**.

- **Mantenimiento Evolutivo:** evolución del sistema, concebido como extensión, ampliación y/o mejora de funcionalidad sobre el sistema de información para satisfacer las necesidades de la Comunidad de Madrid.
- **Soporte Excepcional:** actividad de apoyo puntual a la Agencia, normalmente asociada a necesidades en hitos críticos de procesos administrativos o a implantaciones de sistemas desarrollados por terceros.
- **Soporte Técnico Avanzado:** consultoría y soporte técnico avanzado en las tecnologías incorporadas en el pliego.
- **Mantenimiento Siebel:** tareas diarias de operación y mantenimiento del sistema.
- **Mantenimiento de la Infraestructura Jurídica:** servicio para realizar el mantenimiento de las plantillas de modelos y los esquemas de tramitación en el ámbito funcional de justicia, aportando apoyo para facilitar la interpretación jurídica de peticiones e incidencias.
- **Análisis y Diseño Funcional:** elaboración del Diseño Funcional del sistema.
- **Diseño Técnico Detallado:** elaboración del Diseño Técnico Detallado del sistema.
- **Construcción:** realización de un sistema de información tanto en lo que se refiere a la construcción del software necesario como a la elaboración de la documentación correspondiente al mismo.
- **Implantación y Estabilización:** actividades relacionadas con la puesta en servicio del sistema, desde los procesos de validación del mismo por parte de la Agencia hasta su transferencia al equipo de mantenimiento.
- **Gestión del Conocimiento:** actividades destinadas a reforzar los procesos de adquisición y traspaso de conocimiento de las aplicaciones, así como la elaboración de documentación de las mismas.

4.4. Fichas de los Servicios

La descripción y composición de los servicios a ejecutar queda recogida en el **ANEXO 1 – FICHAS DE LOS SERVICIOS** del presente pliego, en el que se incluyen las fichas para cada servicio y las actividades que, como

mínimo, se deben realizar, siempre de acuerdo con los procesos, procedimientos y protocolos establecidos por la Agencia para la prestación del servicio. Estas fichas contienen, entre otros, los siguientes elementos:

- Descripción del servicio a prestar.
- Alcance y Descripción detallada de las actividades que se deben realizar para la prestación del servicio.
- Entregables
- Peticionario del Servicio
- Entrega del Servicio
- Gestión del Servicio
- Volumetría de Referencia
- Equipo prestador
- Ubicación
- Horario
- Interlocutores
- Metodología y Normativa
- Sistemas de Información relacionados
- Certificación del Servicio
- Niveles de servicio objetivos requeridos.

La prestación de los servicios se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las distintas cláusulas del presente pliego y sus anexos, siempre de acuerdo a los procedimientos y herramientas aprobadas por la Agencia.

4.5. Horario de los Servicios

Los servicios objeto del presente pliego siguen el calendario laborable de la Agencia.

El **Servicio No Planificable** se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria laborable de **lunes a viernes de 8:00 h a 18:00 h**.

Excepcionalmente, **el adjudicatario de los Lote 3 y 6**, tendrá en cuenta que ciertos Servicios No Planificables correspondientes a ciertos procesos pudieran tener que prestarse en horario extendido (**de lunes a viernes de 18:00 h a 21:00 h**), respondiendo a ciertas necesidades de negocio. Los procesos afectados por esta circunstancia se detallan en el **ANEXO 3 - VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS**.

Para el **Servicio No Planificable de Localización y Disponibilidad**, aplica el horario siguiente:

- De lunes a viernes de 18:00 h a 22:00 h.
- De sábado a domingo de 8:00 h a 22:00 h.
- Festivos de 8:00 h a 22:00 h.

De manera genérica los **Servicios Bajo Demanda** no tienen horario, si bien para la medición de una posible desviación de la entrega (Propuesta Técnica y Encargo), se considera un **horario laborable de 8:00 h a 16:00 h**. (Para más información sobre el detalle del horario de cada servicio, consultar el **ANEXO 1 – FICHAS DE LOS SERVICIOS**).

Para los **Servicios Bajo Demanda de Soporte Excepcional** el horario será:

- De lunes a viernes de 18:00 h a 24:00 h.
- Fin de semana de 8:00 h a 24:00 h.
- Festivo de 8:00 h a 24:00 h.

Para los **Servicios Bajo Demanda de Soporte Técnico Avanzado** el horario será:

- De lunes a viernes de 8:00 h a 18:00 h.

Para los **Servicios Bajo Demanda de Mantenimiento de Siebel** el horario será:

- De lunes a viernes de 8:00 h a 18:00 h.

4.6. Garantía de los Servicios

Se establece un plazo de garantía de los trabajos realizados al amparo del presente contrato durante toda la vigencia del mismo. La resolución de todas las incidencias que se produzcan sobre los trabajos realizados al amparo de este contrato, se considera garantía del mismo, por lo que no supondrán coste adicional para la Agencia.

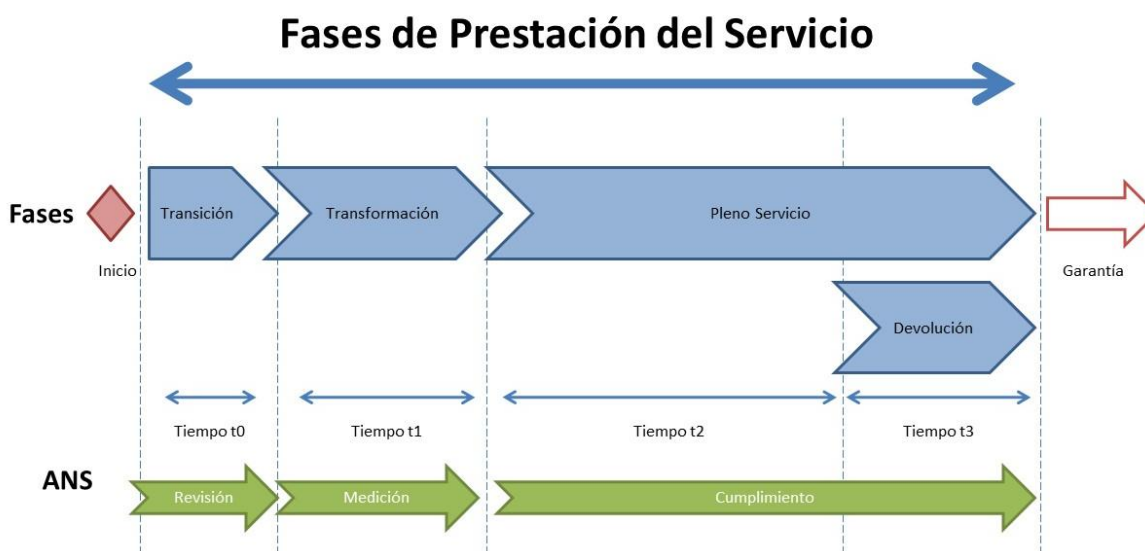


La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 5. - FASES Y PLANES DIRECTORES DEL SERVICIO

5.1. Fases de Prestación del Servicio

La prestación del servicio se articulará en cuatro fases diferenciadas tal y como se indica en el esquema:



- **Fase de Transición:** En esta fase se capacitará, pondrán los medios y articularán los canales para que el adjudicatario del Lote adquiera la capacidad y responsabilidad del servicio adjudicado. El adjudicatario en esta fase no será el responsable del servicio. La duración de esta fase (t_0) será de 2 meses a contar desde el inicio del contrato.
- **Fase de Transformación:** En esta fase el adjudicatario será el único responsable de la prestación del servicio y estarán plenamente operativos los comités de seguimiento del servicio. La Agencia medirá los ANS, ejecutándose las penalizaciones establecidas en los ANS sólo en los casos que se indica en el **APARTADO 5.1.2. FASE DE TRANSFORMACION**. La duración de esta fase (t_1) será de 3 meses a contar desde el fin de la Fase de Transición.
- **Fase de Pleno Servicio:** El adjudicatario deberá prestar el servicio con el compromiso del cumplimiento de los ANS, ejecutándose las penalizaciones en caso de incumplimiento de estos ANS. La duración de esta fase (t_2) será de 19 meses a contar desde el fin de la Fase de Transformación.
- **Fase de Devolución:** El adjudicatario continuará con la responsabilidad de la prestación del servicio con el compromiso del cumplimiento de los ANS ya que esta fase convive con la Fase de Pleno Servicio. En esta fase el adjudicatario deberá colaborar activamente con la Agencia y el nuevo adjudicatario para el traspaso de conocimiento con el adjudicatario entrante. La duración de esta fase (t_3) será de 3 meses, antes de la finalización del contrato.

Iniciada la ejecución del contrato, se planificará una **Reunión de Lanzamiento del Servicio**. En dicha reunión:

- El adjudicatario enviará con una antelación de 5 días laborables a la celebración de la Reunión de Lanzamiento del Servicio el Plan de la Fase de Transición y el Plan de Incorporación de Recursos al Equipo Base, ambos responsabilidad del adjudicatario.

- La agenda constará al menos de los siguientes puntos:
 - ✓ La planificación temporal de las fases del servicio y los entregables asociados.
 - ✓ Contenido mínimo de los Planes identificados en las diferentes fases del servicio.
 - ✓ Aprobación del Plan de Incorporación de Recursos por parte de la Agencia.
 - ✓ Aprobación del Plan de la Fase de Transición por parte de la Agencia.
 - ✓ Aprobación del Plan de Implantación relativo a la herramienta de valoración del servicio de mantenimiento evolutivo
- La Agencia entregará al adjudicatario la lista detallada de aplicaciones de la Línea Base, junto con información complementaria relevante.
- La Agencia entregará al adjudicatario la lista de aplicaciones cuyos servicios deben prestarse desde las instalaciones de la Agencia.
- La Agencia entregará al adjudicatario la planificación de los cursos de transferencia de conocimiento previstos en la Fase de Transición.
- La Agencia entregará al adjudicatario la lista de las aplicaciones/módulos técnicos sujetos a certificación de calidad de SW.
- El adjudicatario establecerá las cuentas de correo genéricas necesarias para el modelo de relación acorde a lo establecido en la **CLÁUSULA 7 – ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**.
- La Agencia fijará fecha, dentro de los próximos 7 días naturales, para una reunión entre el adjudicatario y el departamento de comunicaciones de la Agencia para la instalación y puesta en marcha de las líneas de comunicaciones necesarias para la prestación del servicio.
- Al final de la reunión se elaborará el acta correspondiente por parte de la Agencia.

5.1.1. Fase de Transición

La ejecución de la Fase de Transición sigue el Plan de la Fase de Transición aprobado en la reunión de lanzamiento.

En la Fase de Transición diferenciamos las siguientes responsabilidades en los ámbitos de Gestión del Servicio, Prestación del Servicio, Gestión del Conocimiento y Gestión de la Calidad y Mejora Continua:

- **Gestión del Servicio**
 - Incorporación del equipo acorde a lo establecido en la **CLÁUSULA 7 – ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**. Acorde y el Plan de Incorporación de Recursos al Equipo Base.
 - La Agencia y el adjudicatario constituirán los diferentes comités del Modelo de Supervisión del Servicio, identificando los distintos roles y responsables necesarios para asegurar el correcto cumplimiento del Modelo de Gestión del Servicio.
 - El adjudicatario dentro del primer mes deberá tener operativa la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.
 - El adjudicatario tendrá activas las cuentas genéricas de correo necesarias para el modelo de relación y la prestación del servicio.
- **Prestación del Servicio**
 - El adjudicatario presentará y ejecutará el Plan de la Fase de Transición.
 - La transferencia de la responsabilidad del servicio se hará de forma escalonada, con el objetivo de que a la finalización de esta fase el adjudicatario sea el único responsable de la prestación de todos los servicios.
 - El adjudicatario contemplará en el Plan de la Fase de Transición las siguientes fases:
 - Fase 1 - OBSERVAR: Atención por parte del adjudicatario entrante a las pautas de resolución del responsable de mantenimiento actual.
 - Fase 2 - PROPONER: Planteamiento de propuesta de solución por parte del adjudicatario, a evaluar por la Agencia y el adjudicatario saliente.

- Fase 3 - EJECUTAR: Ejecución de la solución por parte del adjudicatario con el apoyo y acompañamiento de la Agencia y del adjudicatario saliente.
- El adjudicatario deberá prestar durante el último mes de esta fase el servicio correspondiente a la actividad NPL, con el soporte de la Agencia.
- La Agencia revisará las definiciones de ANS. Si se considera necesario por ambas partes, las definiciones de ANS podrán ser ajustadas a la realidad del servicio y se acordará en la reunión de cierre de la fase.
- El adjudicatario al comienzo de esta fase hará una presentación de la herramienta de valoración del servicio de mantenimiento evolutivo ofertada una vez parametrizada y operativa.
- **Gestión del Conocimiento**
 - La Agencia aportará la documentación funcional, técnica y/o de usuario disponible de las aplicaciones al inicio de la Fase de Transición.
 - La Agencia entregará al principio de esta fase una clasificación de las aplicaciones atendiendo a la Criticidad del Negocio (Crítica/No Crítica), al horario de atención y a la Calidad de su Documentación (buena o mejorable, tanto para la documentación técnica, funcional y/o de usuario).
 - El adjudicatario al finalizar el primer mes de la Fase de Transición, y tras haber realizado las pertinentes consultas a los responsables de las aplicaciones, presentará el Plan de Gestión del Conocimiento.
 - El adjudicatario deberá ejecutar en contenido y plazo el Plan de Gestión del Conocimiento.
 - El adjudicatario dedicará esfuerzos a completar la documentación de las aplicaciones que la Agencia haya determinado como críticas para el negocio y no estén adecuadamente documentadas según dicte la planificación del Plan de Gestión del Conocimiento. La Agencia aprobará esta documentación y el adjudicatario la publicará en el repositorio que la Agencia determine.
 - El trabajo de completar la documentación del resto de aplicaciones no críticas será objeto, si aplicara, de servicios planificables con su coste correspondiente, a partir de la Fase de Transformación.
- **Gestión de la Calidad y Mejora Continua**
 - Se establecerán los valores iniciales de referencia para la medición de calidad de SW de aquellas aplicaciones/módulos técnicos para las que se va a realizar la certificación de calidad del SW con el fin de establecer las notas iniciales de calidad a mantener o mejorar, ver **CLÁUSULA 11 – ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL SW**.
 - El adjudicatario al finalizar el primer mes de la Fase de Transición, y tras haber realizado las pertinentes consultas a los responsables de las aplicaciones, presentará el Plan de Calidad y Mejora continua.
 - Alcanzado el plazo para la ejecución de la Fase de Transición, el adjudicatario entregará el Documento de Cierre de la Fase de Transición convenientemente actualizado teniendo en cuenta todo lo relevante ocurrido durante esta fase y que hay que considerar para la adecuada prestación del servicio en las siguientes fases con los niveles de calidad exigidos por la Agencia.

Los entregables de la Fase de Transición, a realizar por el adjudicatario, se relacionan a continuación:

- MRE (Mapa de Recursos del Equipo):
 - Roles y Responsabilidades en el Servicio.
 - Equipo Base: identificación de cada miembro.
 - Ámbitos a los que se asignan.
 - Fecha de alta y/o baja.

- Línea Base de Aplicaciones a mantener actualizada.
- Documentación técnica, funcional y/o de usuario de las aplicaciones documentadas en la Fase de Transición.
- Plan de la Fase de Transición Actualizado
- Documento de Cierre de la Fase de Transición.
- Valores iniciales para la medición de Calidad de SW.
- Herramienta de valoración del servicio de mantenimiento evolutivo configurada y operativa, así como:
 - Documentación propia de la herramienta
 - Documentación de la parametrización de la herramienta por entorno tecnológico con los objetos a parametrizar y valores ajustados acordados con la Agencia.
 - Manual a utilizar en la formación a impartir a la Agencia de la herramienta
 - Plan de Formación a la Agencia
- Plan de Gestión del Conocimiento.
- Plan de Calidad y Mejora Continua.
- Plan de la Fase de Transformación.
- Documentación de Seguridad ver **CLÁUSULA 17 – GESTION DE LA SEGURIDAD.**
- Informe de Monitorización de Líneas de Comunicaciones.

Al finalizar la Fase de Transición se reunirá el Comité de Dirección Estratégico para:

- Evaluar los entregables y resultados de dicha fase.
- Comprobar que la incorporación del equipo se ha realizado acorde a lo establecido en la **CLÁUSULA 7 – ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.**

Esta reunión formalizará el hito de fin de Fase de Transición y paso a la siguiente fase, denominada Fase de Transformación.

5.1.2. Fase de Transformación

La Fase de Transformación sigue el Plan de la Fase de Transformación, presentado al final de la Fase de Transición.

En la Fase de Transformación diferenciamos las siguientes responsabilidades en los ámbitos de Gestión del Servicio, Prestación del Servicio y Gestión del Conocimiento y Gestión de la Calidad y Mejora Continua:

- **Gestión del Servicio**
 - El Modelo de Relación: todos los comités de gobierno estarán plenamente operativos.
 - La Agencia y el adjudicatario revisarán los Roles y Responsabilidades definidos en la fase anterior, analizarán su función y rendimiento en los diferentes comités y propondrán cambios en caso de considerarse necesario.
- **Prestación del Servicio**
 - El adjudicatario al inicio de esta fase, asumirá la responsabilidad de prestación integral del servicio ajustándose a los requisitos de calidad exigidos por la Agencia.
 - La Agencia medirá el cumplimiento de los ANS en el servicio revisando que la calidad en la prestación del servicio por parte del adjudicatario se acerque a la esperada según los ANS.
 - No se aplicarán penalizaciones, en caso de producirse incumplimiento en los niveles de servicio definidos, en ámbitos funcionales en los que el nuevo adjudicatario del servicio sea distinto del actual prestador del servicio en un mismo ámbito funcional. En caso contrario, las penalizaciones estarán activas.
 - Ejecución del Plan de formación de la herramienta de valoración del servicio de mantenimiento evolutivo a los equipos de la Agencia.

- **Gestión del Conocimiento**
 - El adjudicatario deberá ejecutar en contenido y plazo, el Plan de Gestión del Conocimiento.
 - El adjudicatario completará la documentación de las aplicaciones según dicte el Plan de Gestión del Conocimiento. La Agencia aprobará esta documentación y el adjudicatario la publicará en el repositorio que la Agencia determine.
 - El adjudicatario es responsable de mantener actualizada durante todo el contrato la documentación de aplicaciones críticas identificadas y documentadas en la Fase de Transición.
- **Gestión de la Calidad y Mejora Continua**
 - Se establecerán los valores iniciales de referencia para la medición de la calidad del SW de aquellas aplicaciones/módulos técnicos que se incorporen a mantenimiento, ver CLÁUSULA 11 – ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL SW.
 - Se establecerán los valores iniciales de referencia para la medición de calidad de SW de aquellas aplicaciones/módulos técnicos que sean requeridas puntualmente por parte del responsable del servicio, ver CLÁUSULA 11 – ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL SW.
 - El adjudicatario deberá ejecutar en contenido y plazo, el Plan de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

Al final de la Fase de Transformación, el adjudicatario entregará el Documento de Cierre de la Fase de Transformación convenientemente actualizado teniendo en cuenta todo lo relevante ocurrido durante esta fase y que hay que considerar para la adecuada prestación del servicio en las siguientes fases con los niveles de calidad exigidos por la Agencia.

Los entregables de la Fase de Transformación se relacionan a continuación:

- Actualización de MRE.
- Actualización de la Línea Base de Aplicaciones.
- Documentación técnica, funcional y/o de usuario de las aplicaciones documentadas en la Fase de Transformación.
- Actualización de documentación relativa a parametrización, valores de parametrización y uso en relación a la herramienta de valoración del servicio de mantenimiento evolutivo configurada y operativa.
- Documento de Cierre de la Fase de Transformación.
- Plan de la Fase de Pleno Servicio.
- Plan de la Fase de Devolución.
- Actualización del Plan de Gestión del Conocimiento.
- Actualización del Plan de Calidad y Mejora Continua.
- Actualización de documentación de Seguridad ver **CLÁUSULA 17 – GESTION DE LA SEGURIDAD**.

Una vez finalizada la Fase de Transformación se reunirá el Comité de Dirección Estratégico para evaluar los entregables y resultados de dicha fase. Esta reunión formalizará el hito de paso a la siguiente fase, denominada Fase de Pleno Servicio.

5.1.3. Fase de Pleno Servicio

La Fase de Pleno Servicio sigue el Plan de la Fase de Pleno Servicio, presentado al final de la Fase de Transformación.

En la Fase de Pleno Servicio diferenciamos las siguientes responsabilidades en los ámbitos de Gestión del Servicio, Prestación del Servicio y Gestión de la Calidad y Mejora Continua:

- **Gestión del Servicio**
 - El Modelo de Relación: todos los comités de gobierno estarán plenamente operativos.
 - Prestación del Servicio
 - Aplicación de las penalizaciones en caso de producirse incumplimiento en los niveles de servicio definidos.
- **Gestión del Conocimiento**
 - El adjudicatario deberá ejecutar en contenido y plazo, el Plan de Gestión del Conocimiento.
 - El adjudicatario es responsable de mantener actualizada durante todo el contrato la documentación de aplicaciones críticas identificadas y documentadas en la Fase de Transición.
 - El adjudicatario es responsable de actualizar la documentación afectada en la ejecución de los servicios.
- **Gestión de la Calidad y Mejora Continua**
 - Se establecerán los valores iniciales de referencia para la medición de calidad de SW de aquellas aplicaciones/módulos técnicos que se incorporen a mantenimiento, ver **CLÁUSULA 11 – ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL SW**.
 - Se establecerán los valores iniciales de referencia para la medición de calidad de SW de aquellas aplicaciones/módulos técnicos que sean requeridas puntualmente por parte del responsable del servicio, ver **CLÁUSULA 11 – ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL SW**.
 - Se realizarán las mediciones de calidad de SW de aquellas aplicaciones/módulos técnicos para los que se va a realizar un seguimiento de la certificación de la de calidad del SW según el **ANS B14 – Degradación de la Calidad del SW**.
 - El adjudicatario deberá ejecutar en contenido y plazo el Plan de Calidad y Mejora Continua.

La Fase de Pleno Servicio se iniciará una vez concluida la Fase de Transformación hasta la finalización del Contrato.

Es responsabilidad del adjudicatario mantener actualizados en todo momento, entre otras, la siguiente **documentación**:

- MRE.
- Línea Base de Aplicaciones.
- Plan de Fase de Pleno Servicio.
- Plan de Gestión del Conocimiento.
- Plan de Calidad y Mejora Continua.
- Documentación de Seguridad ver **CLÁUSULA 17 – GESTION DE LA SEGURIDAD**.

La actualización de la documentación se revisará en los comités tácticos.

Los **entregables** de la Fase de Pleno Servicio se relacionan a continuación:

- MRE actualizado.
- Línea Base de las Aplicaciones actualizada.
- Plan de Fase de Pleno Servicio actualizado.
- Plan de Gestión del Conocimiento actualizado.
- Plan de Calidad y Mejora Continua actualizado.
- Documentación de Seguridad ver **CLÁUSULA 17 – GESTION DE LA SEGURIDAD**.
- Documento de Cierre de la Fase de Pleno Servicio.

5.1.4. Fase de Devolución del Servicio

La Fase de Devolución sigue el Plan de la Fase de Devolución. El adjudicatario lo enviará a la Agencia con una antelación de quince días al comienzo de la Fase de Devolución debidamente actualizado, debiendo ser aprobado por la Agencia en la reunión del Comité de Dirección Estratégico. Esta reunión constituirá el hito de comienzo de la Fase de Devolución.

En la Fase Devolución diferenciamos las siguientes responsabilidades en los ámbitos de Prestación del Servicio, Gestión del Conocimiento y, Gestión de la Calidad y Mejora Continua:

- **Prestación del Servicio**
 - El adjudicatario continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio ajustándose a los requisitos de calidad exigidos por la Agencia. Las penalizaciones en caso de producirse incumplimiento en los niveles de servicio definidos continuarán activas.
 - El adjudicatario se compromete a colaborar activamente con la Agencia y el adjudicatario entrante para asegurar que el servicio se sigue prestando con los niveles de calidad exigidos, además de garantizar su participación activa en el traspaso de conocimiento con el adjudicatario entrante.
 - El adjudicatario se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- **Gestión del Conocimiento**
 - El adjudicatario se compromete a colaborar activamente con la Agencia y el nuevo adjudicatario para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
 - El adjudicatario verificará que la documentación de las aplicaciones críticas identificadas y documentadas en la fase de Transición está actualizada. La Agencia verificará la adecuación de la misma según el **ANS A06 – Calidad de la documentación de las aplicaciones seleccionadas actualizada al finalizar la Fase de Devolución**.
 - El adjudicatario facilitará la documentación totalmente actualizada relacionada con los Servicios (i.e., manuales de configuración, de operativa, escalados, manuales de usuario, etc.).
- **Gestión de la Calidad y Mejora Continua**
 - En relación de la certificación de calidad del SW se aplica lo referente a la Fase de Pleno Servicio.
 - Se realizarán las mediciones finales de calidad de SW de aquellas aplicaciones/módulos para las que se va a realizar un seguimiento de calidad según el **ANS B14 – Degradación de la Calidad del SW**.

Los entregables de la Fase de Devolución se relacionan a continuación:

- Actualización de la Línea Base de las Aplicaciones.
- Documentación técnica, funcional y/o de usuario de las aplicaciones actualizada.
- Mediciones de Calidad de SW.
- Actualización de documentación relativa a parametrización, valores de parametrización y uso en relación a la herramienta de valoración del servicio de mantenimiento evolutivo configurada y operativa.
- Actualización del Plan de la Fase de Devolución.
- Documento de Cierre de la Fase de Devolución.

5.2. Planes Directores del Servicio

A continuación se indican los contenidos mínimos a incluir en los planes requeridos al adjudicatario en las diferentes fases de prestación de servicios, al ser contenidos mínimos se podrán incluir aquellos contenidos

que tanto el adjudicatario como la Agencia entiendan que son necesarios para la mejora y completitud de los documentos.

Todos los documentos deben ser validados y aprobados por la Agencia.

5.2.1. Plan de Incorporación de Recursos al Equipo Base

El Plan de Incorporación de Recursos debe recoger e identificar a las personas que van a formar parte del servicio junto con su perfil, rol, ámbito y fecha de incorporación.

En el caso de que el adjudicatario sea actual prestador del servicio en un mismo ámbito funcional, el Plan tendrá en cuenta tanto los recursos que estén ya prestando servicio como los de nueva incorporación, dando una visión global de incorporación al servicio.

5.2.2. Planes de las Fases de Prestación del Servicio

El periodo de duración de la prestación del servicio está descompuesto por fases (Transición, Transformación, Pleno Servicio y Devolución). Cada una de estas fases está regida por su propio Plan: Plan de Transición, Plan de Transformación, Plan de Pleno Servicio y Plan de Devolución. En cada uno de estos planes se debe identificar, detallar y planificar todas las actividades correspondientes a la fase.

Estos planes se deben mantener actualizados hasta el final de la fase en el que se deberán dar como definitivos.

5.2.3. Plan de Gestión de Conocimiento.

Este plan debe contener el detalle y la planificación de todas las actividades en cada una de las fases de prestación del servicio necesarias para realizar con los suficientes niveles de exigencia y calidad, la adquisición, creación y transmisión del conocimiento sobre el Modelo de Gestión del Servicio, la Prestación del Servicio y las Aplicaciones de la Línea Base a mantener. El Plan de Gestión del Conocimiento debe recoger como mínimo los siguientes contenidos:

- La planificación y seguimiento de las sesiones de transferencia de conocimiento de las aplicaciones y módulos técnicos que componen los ámbitos adjudicados.
- Planificación y seguimiento de la documentación de las aplicaciones críticas. El adjudicatario dedicará esfuerzos a completar la documentación de las aplicaciones que la Agencia haya determinado críticas para el negocio y no estén adecuadamente documentadas según esta planificación.
- Planificación y seguimiento de los servicios planificables que se hayan abierto para la documentación de las aplicaciones no críticas.
- Acciones derivadas de las acciones de mejora propuestas por el adjudicatario.
- Actividades necesarias para el aseguramiento del conocimiento en cada uno de los ámbitos y cada una de las fases y el seguimiento de las mismas.
- Herramientas utilizadas.
- Entregables.

5.2.4. Plan de Calidad y Mejora Continua

Este plan debe contener el detalle y la planificación de todas las actividades en cada una de las fases de prestación del servicio necesarias para asegurar y mejorar la calidad en la prestación del servicio adjudicado. El Plan de Calidad debe recoger como mínimo los siguientes contenidos:

- Objetivos.
- Plan de aseguramiento de la Calidad basada en:
 - Proceso
 - Producto



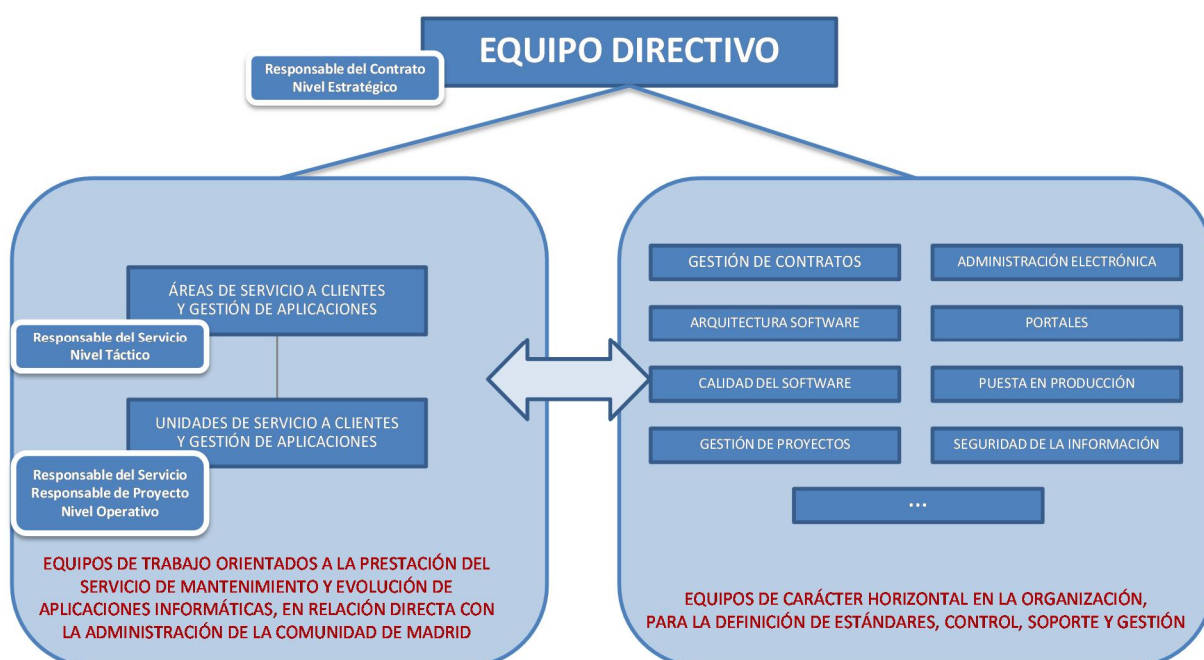
La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

- Servicio
- Plan de Mejora Continua basada en:
 - Proceso
 - Producto
 - Servicio
- Se incluirán además contenidos referentes a:
 - Procedimiento para el mantenimiento de Calidad de Software en las aplicaciones/módulos técnicos bajo la responsabilidad del adjudicatario.
 - Seguimiento de las actividades y planes.
 - Entregables.
 - Metodología de ejecución de los trabajos.
 - Roles y responsabilidades.
 - Formación.
 - Herramientas a utilizar, incluida la de valoración.
 - Pruebas.
 - Niveles de servicio.

CLÁUSULA 6. - ORGANIZACIÓN DE LA AGENCIA

La Agencia se encuentra estructurada orgánicamente para atender adecuadamente a las necesidades de la Administración de la Comunidad de Madrid. Dependiendo del Consejero Delegado existe un **Equipo de Dirección** formado por Subdirecciones Generales y Direcciones, organizado acorde a la definición de funciones que cada una de ellas desempeña.

En lo que respecta a la prestación del servicio de mantenimiento y evolución de aplicaciones informáticas, objeto del presente pliego, podemos distinguir dos grandes bloques que dependen orgánicamente del Equipo de Dirección, y que tienen una relación de trabajo muy estrecha para la prestación del servicio, tal y como se muestra en la figura:



Los equipos de trabajo orientados a la prestación del servicio de mantenimiento y evolución de aplicaciones informáticas se encuentran estructurados en **Áreas de Servicio a Clientes y Gestión de Aplicaciones**, organizadas por ámbitos funcionales. A nivel más operativo, estas Áreas se estructuran en **Unidades de Servicio a Clientes y Gestión de Aplicaciones**, que tienen la responsabilidad de un subconjunto de ámbitos funcionales del Área de la que dependen. Estas Áreas y Unidades se encuentran en relación directa con los responsables de dichos ámbitos de negocio en la Administración de la Comunidad de Madrid

En los equipos de carácter horizontal en la organización, para la definición de estándares, control, soporte y gestión, cabe destacar los siguientes, por su relevancia en relación a la prestación del servicio:

- **Gestión de Contratos**, encargada de la estandarización del modelo de prestación del servicio, la mejora y adecuación de dicho modelo, el seguimiento global del mismo y la gestión de los contratos con los adjudicatarios.
- **Arquitectura Software**, que define la normativa de desarrollo en los diferentes Entornos Tecnológicos que se utilizan en la organización.

- **Administración Electrónica**, que define e implementa los servicios de Administración Electrónica de uso en los sistemas de información, e igualmente es responsable de la plataforma de mecanización de expedientes administrativos.
- **Portales**, encargada de la estrategia de soluciones basadas en Portales y aplicaciones de movilidad.
- **Calidad del Software**, que guía la implantación y verificación de los niveles de calidad que establece la organización para los sistemas de información
- **Puesta en Producción**, encargada de la instalación y despliegue de los elementos de software en los distintos entornos de trabajo: desarrollo, validación, formación, producción, etc.
- **Gestión de Proyectos**, que establece la metodología de gestión de proyectos de desarrollo de sistemas de información, y da soporte a la organización en la ejecución de los proyectos según el ciclo de vida definido para los mismos.
- **Seguridad de la Información**, responsable de la normalización y auditoría de seguridad de la información, acorde a la normativa vigente en materia de seguridad de la información en el desarrollo de sistemas de información.

6.1. Roles principales de la Agencia en la Prestación del Servicio

Para el control y seguimiento por parte de la Agencia de la prestación del servicio objeto del contrato, se distinguen los siguientes **roles**, cuya definición se encuentra en el **APARTADO 1.1.- ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES**.

- **Responsable del Contrato.**
La figura del **Responsable del Contrato** recae en la **Subdirección General de Servicios y Gestión de Aplicaciones** de la Agencia, que participará en el control y seguimiento del contrato a **Nivel Estratégico**, tal y como se describe más adelante en el Modelo de Supervisión del Servicio.
- **Responsable del Servicio.**
Los **Responsables del Servicio** son los responsables de las distintas **Áreas y Unidades de Servicio a Clientes y Gestión de Aplicaciones**, que participarán en el control y seguimiento del contrato en el **Nivel Táctico** las primeras y en el **Nivel Operativo** las segundas, tal y como se describe más adelante en el Modelo de Supervisión del Servicio.
- **Responsable de Proyecto.**
Los **Responsables de Proyecto** son los responsables de la ejecución de un Proyecto de Construcción de Sistemas de Información en la Agencia, acorde al marco de referencia definido en la Guía de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información de la Agencia, liderando el proyecto y coordinando los equipos de trabajo para que el proyecto se realice en plazo y coste, y cumpliendo los objetivos definidos en el mismo para satisfacer las necesidades del cliente.

CLÁUSULA 7. - ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

Para desempeñar los servicios objeto del pliego, el adjudicatario deberá contemplar la siguiente organización:

- Para la **Gestión del Servicio y los Servicios No Planificables**, el adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en un equipo de trabajo que garantice el nivel de especialización requerido para esa tipología de servicios, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento transferido inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios. A este equipo de trabajo lo denominamos **Equipo Base**.
- Para los **Servicios Bajo Demanda**, así como para dar el apoyo y soporte cuando sea necesario, el adjudicatario complementará al Equipo Base con las capacidades y perfiles adicionales necesarios.

7.1. Equipo Base

En el Equipo Base del adjudicatario se distinguen los siguientes **roles**:

- **Responsable de Servicio,**
- **Gestor de la Demanda,**
- **Experto y**
- **Técnico**

En el **APARTADO 7.1.1.- ROLES DEL EQUIPO BASE**, se describen las funciones de cada rol dentro del Equipo Base.

El Equipo Base debe estar constituido por un número mínimo de componentes lote, ámbito funcional y rol, según está especificado más adelante en esta misma cláusula (**7.1.2 DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO BASE**), y se incorporan al servicio de cada lote de manera exclusiva.

Para cada uno de los roles del Equipo Base se ha definido un perfil con una serie de requisitos mínimos a cumplir, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Rol	Perfil Mínimo Exigido
Responsable del Servicio	Jefe de Proyecto
Gestor de la Demanda	Gestor
Experto	Analista
Técnico	Analista o Analista Programador

En el **ANEXO 5 - PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO** se detallan los requisitos mínimos exigidos por perfil.

El adjudicatario debe determinar la organización de los recursos del Equipo Base que considere más adecuada para el correcto desempeño del equipo.

7.1.1. Roles del Equipo Base

El adjudicatario debe garantizar el Servicio responsabilidad del Equipo Base, así como la correcta Gestión del Conocimiento. Para cumplir con esta misión, el adjudicatario diferenciará los siguientes roles en el Equipo Base:

- Responsable de Servicio,
- Gestor de la Demanda,
- Experto y
- Técnico

Responsable de Servicio

Las funciones a desempeñar por este rol son las siguientes:

- Liderar y organizar eficientemente al equipo.
- Supervisar de forma activa la relación entre los diferentes equipos de trabajo (tanto del propio adjudicatario, como de la relación del Equipo Base con los equipos de la Agencia).
- Velar por la conciliación entre los requerimientos de la Agencia y los compromisos de respuesta asumidos por el equipo de trabajo.
- Asegurar que los integrantes del Equipo Base cumplen los requisitos mínimos establecidos por perfil.
- Asegurar que el equipo de trabajo conoce y aplica el Modelo de Servicio que se describe en el presente pliego.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de las actividades de Gestión del Conocimiento y de la Calidad, garantizando que las entregas comprometidas con la Agencia se realizan con la calidad adecuada, atendiendo a los estándares de la Agencia, y a los compromisos de calidad específicos acordados para la propia entrega.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de las actividades de formación continua necesaria para todos los miembros del Equipo Base (formación técnica y funcional).
- Proponer y asegurar la ejecución de líneas de mejora continua en:
 - Modelo de relación la Agencia-adjudicatario ante desacuerdos que pudieran darse a lo largo de la vida del contrato.
 - Modelo de Servicio ante incumplimiento o desviaciones en su aplicación.
 - Procedimientos o herramientas del Modelo de Servicio, para madurar y consolidar el Modelo.
- Garantizar que las propuestas de solución ante cualquier petición de servicio de la Agencia se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por la Agencia.
- Revisar que el borrador del certificado de servicio se ajusta a los servicios entregados a la Agencia y aceptados por ésta.
- Participar en los Comités de Seguimiento que corresponda.
- Garantizar la adecuada dimensión y balance de sus equipos a los servicios demandados.

Para el **rol de Responsable del Servicio** se exige como mínimo un **Perfil de Jefe de Proyecto**. Para más información consultar el **ANEXO 5 - PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**.

Por cada lote, la Agencia solicita un único componente del Equipo Base cuyo rol sea Responsable de Servicio y su dedicación al servicio será completa.

Gestor de la Demanda

Las funciones a desempeñar por este rol son las siguientes:

- Conocer los ámbitos funcionales de la Agencia asignados a su rol.
- Servir de interlocución con los responsables de los citados ámbitos funcionales en la Agencia.
- Dirigir, coordinar y asignar a los grupos de trabajo dentro del ámbito asignado.
- Asegurar que los integrantes del Equipo Base cumplen los requisitos mínimos establecidos por perfil.

- Garantizar que los grupos de trabajo disponen de los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Realizar funciones de soporte técnico, funcional y del Modelo de Servicio al equipo de trabajo.
- Garantizar la ejecución de las actividades de Gestión del Conocimiento y de la Calidad.
- Dirigir y coordinar, con el apoyo de los Expertos, el seguimiento de la ejecución de los servicios contratados, asegurando que éstos se completen conforme a los plazos y calidad comprometidos.
- Definir, revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de la planificación de los trabajos en tiempo y forma y con los niveles de calidad exigidos.
- Seguir y supervisar el adecuado cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio comprometidos con la Agencia.
- Participar en los Comités de Seguimiento que corresponda.
- Detectar, proponer y ejecutar líneas de mejora que corrijan las incidencias detectadas en la prestación del servicio que vayan en detrimento de una buena eficiencia o que puedan afectar a su calidad.

Para el **rol de Gestor de la Demanda** se exige como mínimo un **Perfil de Gestor**. Para más información consultar el **ANEXO 5 - PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**.

La Agencia exige como mínimo un número de componentes del Equipo Base cuyo rol sea Gestor de la Demanda, tal y como se indica en el **APARTADO 7.1.2.- DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO BASE** de la presente cláusula, y su dedicación al servicio será parcial, entendiendo por tal que un Gestor de la Demanda, puede ejercer de Experto/Técnico.

Experto

Las funciones a desempeñar por este rol son las siguientes:

- Junto con el Gestor de la Demanda asegurará el conocimiento tanto funcional como técnico de las aplicaciones a mantener de su ámbito.
- Coordinar a los grupos de trabajo dentro del ámbito funcional asignado.
- Supervisar y controlar las actividades realizadas, corrigiendo las posibles incidencias que se puedan producir dentro de dicho ámbito funcional.
- Definir, revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio comprometidos con la Agencia.
- Participar en los Comités de Seguimiento que corresponda.
- Liderar los traspasos de conocimiento a los equipos de la Agencia requeridos.

Para el **rol de Experto** se exige como mínimo un **Perfil de Analista**. Para más información consultar el **ANEXO 5 - PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**.

La Agencia exige como mínimo un número de componentes del Equipo Base cuyo rol sea Experto, tal y como se indica en el **APARTADO 7.1.2.- DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO BASE** de la presente cláusula, y su dedicación al servicio será parcial, entendiendo por tal que un Experto, puede ejercer de "Técnico".

Técnico

Las funciones a desempeñar por este rol son las siguientes:

- Atención a los servicios no planificables que se produzcan en el lote, con los estándares de calidad requeridos por la Agencia.
- Adquirir los conocimientos necesarios sobre la normativa, estándares, herramientas y procedimientos de desarrollo de la Agencia.
- Solicitar reciclaje sobre normativa y estándares de desarrollo de la Agencia siempre que lo considere necesario.

Para el **rol de Técnico** se exige como mínimo un **Perfil de Analista Programador**. Para más información consultar el **ANEXO 5 - PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**.

La Agencia exige como mínimo un número de componentes del Equipo Base cuyo rol sea "Técnico", tal y como se indica en el **APARTADO 7.1.2.- DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO BASE** de la presente cláusula, y su dedicación al servicio será completa.

7.1.2. Dimensionamiento del Equipo Base

El Equipo Base de cada lote tiene que estar formado por un número mínimo de componentes por rol. La siguiente tabla especifica los requerimientos mínimos de dimensionamiento de cada lote:

Lote	Rol	Perfil	Equivalencia en recursos
Lote 1	Responsable de Servicio	Jefe Proyecto	1
	Gestor de la Demanda	Gestor	2
	Experto	Analista	5
	Técnicos	Analista	3
		Analista Programador	6
Lote 2	Responsable de Servicio	Jefe Proyecto	1
	Gestor de la Demanda	Gestor	1
	Experto	Analista	8
	Técnicos	Analista	4
		Analista Programador	3
Lote 3	Responsable de Servicio	Jefe Proyecto	1
	Gestor de la Demanda	Gestor	2
	Experto	Analista	6
	Técnicos	Analista	2
		Analista Programador	6
Lote 4	Responsable de Servicio	Jefe Proyecto	1
	Gestor de la Demanda	Gestor	1
	Experto	Analista	4
	Técnicos	Analista	2
		Analista Programador	4
Lote 5	Responsable de Servicio	Jefe Proyecto	1
	Gestor de la Demanda	Gestor	2
	Experto	Analista	5
	Técnicos	Analista	3
		Analista Programador	6
Lote 6	Responsable de Servicio	Jefe Proyecto	1
	Gestor de la Demanda	Gestor	2
	Experto	Analista	10

Lote	Rol	Perfil	Equivalencia en recursos
	Técnicos	Analista	13
		Analista Programador	13

La siguiente tabla especifica los requerimientos mínimos de dimensionamiento según el ámbito funcional de cada lote, para los roles de Gestor de la Demanda y Experto:

Lote	Ámbito Funcional	Gestor de la Demanda	Experto
Lote 1	Asuntos Sociales, Inmigración y Mujer	1	3
	Sanidad	1	2
Lote 2	Justicia	1	8
Lote 3	Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	1	2
	Agricultura, Vivienda, Transportes e Infraestructuras y Administración Local	1	4
Lote 4	Empleo, Economía, Estadística, Consumo, Hacienda y Función Pública	1	4
Lote 5	Gestión Administrativa, Administración Electrónica y Madrid.org	1	3
	Interior, Presidencia, Cultura y Aplicaciones Internas	1	2
Lote 6	Educación	1	9
	Juventud y Deporte	1	1

Los requerimientos mínimos de componentes por rol y por lote, se verán mejorados por la oferta de cada licitador en su lote.

7.1.3. Adecuación del Equipo Base

El dimensionamiento del Equipo Base especificado anteriormente, se considera adecuado para prestar con garantías el servicio demandado desde el inicio del contrato. Esta capacidad podrá necesitar ajustes a lo largo de la vida del contrato, principalmente debido a:

- Adecuación a la demanda de servicios no planificables requeridos por el negocio (variación de actividad).
- Incorporación o desincorporación de aplicaciones a mantener (variación del conocimiento especializado – capacidad de reacción).
- Aplicación de mejoras en eficiencia y productividad por parte del adjudicatario como consecuencia de su compromiso de gestión del conocimiento durante todo el ciclo de prestación del servicio.

El **ANS B15 “Capacidad del Equipo Base”** mide esta adecuación.

7.1.4. Constitución del Equipo Base en Fase de Adjudicación

Una vez que el licitador con mayor puntuación recibe el requerimiento previo a la adjudicación, dispone de **10 días hábiles** para entregar a la Agencia la totalidad de los Currícula Vitae de los candidatos a componentes del Equipo Base. Antes de proceder a la adjudicación, la Agencia comprobará que los candidatos propuestos cumplen los requisitos establecidos y procederá uno a uno, a aprobar o rechazar su incorporación al Equipo Base.

En el caso de aquellos candidatos rechazados por la Agencia, el adjudicatario tiene la obligación de presentar nuevos candidatos, que pasarán igualmente por un nuevo proceso de aprobación/rechazo de sus candidaturas.

La aprobación o rechazo de cada uno de los candidatos a formar parte del Equipo Base se realizará exigiendo los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil detallados en el **ANEXO 5 - PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**.

Hay que tener en cuenta que el incumplimiento de la obligación de presentación de la documentación requerida en relación con los miembros que formarán parte del equipo base o en el caso de que los miembros presentados no cumplan los requisitos mínimos exigidos en el pliego para los distintos perfiles será causa suficiente para la no adjudicación del contrato, ver **CLÁUSULA 14 del Pliego de Cláusulas Jurídicas**.

7.1.5. Incorporación del Equipo Base en Fase de Transición

Los componentes del Equipo Base aprobados por la Agencia, tras el requerimiento previo a la adjudicación, se incorporarán tras la formalización del contrato durante la Fase de Transición.

La incorporación paulatina de los componentes del Equipo Base se detalla a continuación:

- Una semana después del inicio de la Fase de Transición: la Agencia requiere que se incorpore un mínimo del 80% del Equipo Base, y que en este porcentaje estén incluidos la totalidad de los componentes con el siguiente rol:
 - El Responsable de Servicio,
 - Los Gestores de la Demanda y
 - Los Expertos.
- Dos semanas después del inicio de la Fase de Transición: la Agencia requiere que se incorpore un mínimo del 90% del Equipo Base.

El incumplimiento de estos dos requerimientos (una semana después del inicio de la Fase de Transición y dos semanas después del inicio de la Fase de Transición), será causa suficiente para la resolución del contrato y en cualquier caso su cumplimiento será revisado por los ANS correspondientes:

- **A02:** Incorporación del 90% del Equipo Base en las dos primeras semanas después del inicio de la Fase de Transición.
- **A03:** Incorporación del 80% del Equipo Base en la primera semana de la Fase de Transición.

En el caso de que el adjudicatario sea actual prestador de este servicio en un mismo ámbito funcional, en el cálculo de los ANS **A02** y **A03** se considerarán los recursos que estén prestando servicio y vayan a formar parte del EB.

- Primer día de la Fase de Transformación: la Agencia requiere que esté incorporado el 100% del Equipo Base.

La Agencia requiere, igualmente, que al menos el 80% de los recursos incorporados deben corresponderse exactamente con los candidatos cuyos Currícula Vitae hayan sido aportados y aceptados previamente. No obstante los Currícula Vitae de los recursos que no correspondan con los aprobados y aceptados previamente, deben ser igualmente aprobados por la Agencia con antelación a su incorporación.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

El incumplimiento de este requerimiento será causa suficiente para la resolución del contrato y en cualquier caso su cumplimiento será revisado por el ANS correspondiente:

- **A01:** Incorporación del 100% de los recursos del Equipo Base el primer día de la Fase de Transformación.

Una vez incorporados todos los componentes al Equipo Base y durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato para minimizar el impacto en la prestación del servicio, por lo que deberá instrumentar los mecanismos que estime oportunos para potenciar de manera continua la adecuada transferencia del conocimiento dentro del Equipo Base, así como gestionar eficientemente aspectos como vacaciones, enfermedades, bajas,... nominando backups de los roles “Responsable del Servicio”, “Gestor de la Demanda” y “Experto” dentro del Equipo Base.

7.1.6. Procedimiento de Control de la Rotación

El adjudicatario debe garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la **rotación no planificada** del personal que compone el Equipo Base de cada uno de los Lotes, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de la Agencia, etc. que esta situación suele llevar asociada.

A lo largo de la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de **sustitución de cualquiera de los recursos del Equipo Base**, bien sea a petición de la Agencia, o bien, a propuesta del adjudicatario.

La Agencia denomina **rotación planificada** a aquella que se comunica y resuelve dentro de un plazo fijo de tiempo.

Todos los roles del Equipo Base están sujetos a rotación planificada.

Los roles del Equipo Base sujetos a medición del cumplimiento del ANS correspondiente (**ANS B11 – Rotaciones no planificadas en el Equipo Base**) son los siguientes:

- Responsable del Servicio,
- Gestor de la Demanda y
- Experto

El procedimiento para gestionar una rotación planificada es el siguiente:

- **Solicitud del Cambio y Presentación de Candidatos:**

La Agencia podrá solicitar el cambio de uno de los roles anteriores, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es el adjudicatario el que propone el cambio de uno de los roles anteriores, deberá solicitarlo por escrito, aportando una justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que ocasiona la solicitud de cambio.

En este mismo momento el adjudicatario deberá presentar a la Agencia el posible candidato para sustituir al componente del Equipo Base que deja el Servicio con los requisitos mínimos establecidos para el perfil que corresponda, detallados en el **ANEXO 5 - PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**.

- **Aprobación del Candidato:**

La Agencia comprobará que el candidato propuesto cumple los requisitos establecidos y procederá a aprobar la rotación, o rechazarla si no cumpliera dichos requisitos.

La Agencia debe ser ágil en el proceso de aprobación del CV.

En el plazo máximo de 1 semana, a contar desde la fecha de solicitud del cambio, debe haberse aprobado por parte de la Agencia el candidato que va a sustituir al componente del Equipo Base que deja el Servicio.

En la aprobación del candidato que va a sustituir al componente del Equipo Base que deja el Servicio, la Agencia y el adjudicatario tienen que acordar un periodo de solapamiento, no inferior a 1 mes.

- **Periodo de Solapamiento:**

Durante el periodo de solapamiento, se debe realizar la adecuada transferencia de conocimiento hasta asegurar una correcta adquisición del mismo que asegure una buena prestación del Servicio.

Todas las actividades que se deriven del procedimiento para gestionar una rotación no tendrán coste adicional para la Agencia.

La adecuada ejecución del procedimiento anterior, será revisada por el **ANS B11 – Rotaciones no planificadas en el Equipo Base**.

7.2. Equipo para atender el Servicio Bajo Demanda

7.2.1. Roles del Servicio Bajo Demanda

Para los **Servicios Bajo Demanda**, así como para dar el apoyo y soporte cuando sea necesario, el adjudicatario complementará al EB con las capacidades y perfiles adicionales necesarios.

El Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda debe caracterizarse por garantizar que las tareas a realizar se llevan a cabo de manera eficiente, contando con las infraestructuras, herramientas, procesos y metodologías necesarias para proporcionar el servicio demandado por la Agencia.

Ciertos Servicios Bajo Demanda requieren de perfiles específicos, en concreto:

- Mantenimiento de Infraestructura Jurídica
- Soporte Técnico Avanzado
- Mantenimiento Siebel

Recogidos en el **ANEXO 5.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**.

Para la ejecución de un proyecto de construcción de Sistemas de Información se constituirá un Equipo de proyecto desde el inicio del mismo.

El adjudicatario deberá identificar un **Jefe de Proyecto** con capacidad, experiencia, autoridad y responsabilidad sobre la ejecución integral del Proyecto.

El Responsable de Proyecto de la Agencia solicitará al Jefe de Proyecto del adjudicatario la identificación de su Equipo de Proyecto, formado por **Analistas, Analistas Programadores, Interlocutor Técnico, Interlocutor de Seguridad, Coordinador de la Estabilización, Coordinador de la Garantía,...**

El Responsable de Proyecto de la Agencia, junto con el Jefe de Proyecto del adjudicatario, identificarán los roles básicos que deben formar parte del Equipo de Proyecto del adjudicatario, según el alcance del proyecto.

A lo largo de la ejecución del Proyecto, el Jefe de Proyecto del adjudicatario debe estar en comunicación continua con el Responsable de Proyecto de la Agencia, para mantenerle informado sobre cualquier aspecto del Proyecto. Igualmente, el Jefe de Proyecto del adjudicatario tiene la

obligación de mantener continuamente informados al Responsable del Servicio y al Gestor de la Demanda del ámbito funcional correspondiente.

7.2.2. Procedimiento de Control de la Rotación

El Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda en relación a Mantenimiento de Infraestructura Jurídica, Soporte Técnico Avanzado, Mantenimiento de Siebel y Jefe de Proyecto están sujetos a rotación planificada.

El adjudicatario debe garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la **rotación no planificada**.

7.3. Lugar de Prestación del Servicio

Los servicios prestados por el Equipo Base se desarrollan principalmente en las instalaciones de la Agencia.

El personal del adjudicatario que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizarán los medios de **producción físicos y lógicos** de que hayan sido provistos por la propia empresa, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, esta Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

Durante la Fase de Transición el adjudicatario deberá considerar que todos los recursos del Equipo Base que se vayan incorporando, estarán en las instalaciones de la Agencia. En esta fase se ajustará la configuración final del Equipo Base, atendiendo a los requerimientos de cada ámbito funcional y a la necesidad de que el servicio sobre algunas aplicaciones se deba prestar obligatoriamente desde las instalaciones de la Agencia. La lista de estas aplicaciones se proporcionará al adjudicatario durante la Fase de Transición.

Si el adjudicatario propone prestar el servicio desde fuera de las instalaciones de la Agencia para ciertas aplicaciones, el Responsable del Servicio de la Agencia debe autorizar o denegar la citada propuesta.

En cualquier caso, se prevé que al menos un 75% de los componentes del Equipo Base presten sus servicios desde las instalaciones de la Agencia.

En cualquier momento, y mediante una notificación previa de al menos quince días, la Agencia y sólo la Agencia, podrá variar la dimensión del Equipo Base desplegado en sus instalaciones, tanto al alza como a la baja, sin que se deba descartar que el 100% del Equipo Base trabaje desde las instalaciones del adjudicatario.

La prestación de los Servicios Bajo Demanda se realizará principalmente desde la Factoría de Servicios del adjudicatario. Adicionalmente la Agencia podrá solicitar la prestación de ciertos servicios en las instalaciones de la Agencia.

La Factoría de Servicios del adjudicatario deberá cumplir los **requisitos mínimos** detallados en el **ANEXO 6 - FACTORIA DE SERVICIOS Y CONEXIÓN CON LOS EQUIPOS DE TRABAJO**. Adicionalmente en este Anexo se incluye información sobre las infraestructuras requeridas en la Factoría de Servicios (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad).

Asimismo, el adjudicatario deberá notificar a la Agencia cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, la Agencia analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los servicios, podrá exigir al adjudicatario que, **en un plazo máximo de 30 días**, subsane la situación sin coste adicional, hasta conseguir un entorno equivalente al inicial.



7.4. Certificaciones

Las empresas licitadoras tendrán en cuenta lo establecido en la **CLÁUSULA 11** y en el **ANEXO I - APARTADO VII.- DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS**, en relación con la aportación de la documentación que acredite estar en posesión de, al menos, uno de los certificados que se indican a continuación:

- Certificado de calidad ISO 9001:2000 o equivalente, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.
- Certificado CMMI (Nivel 3 o superior), relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 8. - MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

El Modelo de Supervisión del Servicio define las reglas de la relación entre la Agencia y el adjudicatario para el desempeño del servicio, bajo el modelo establecido, con los niveles de calidad y eficiencia exigidos por la Agencia.

El Modelo de Supervisión del Servicio define los niveles de relación en el Modelo de Servicio, sus funciones y los participantes en el mismo, junto con sus responsabilidades, funciones y obligaciones.

8.1. Niveles en el Modelo de Supervisión del Servicio

La Agencia distingue los siguientes niveles en el Modelo de supervisión del Servicio:

Nivel	Objetivo
Estratégico	Vela por que la estrategia y objetivos del servicio contratado estén alineados con los de la Agencia, y controla y garantiza que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia.
Táctico	Transforma las decisiones estratégicas en planes de operación y acción, y coordina, dirige y controla los esfuerzos necesarios para su ejecución.
Operativo	Gestiona el servicio en su día a día, supervisando la ejecución del servicio.

Los Roles que participan en el **Modelo de Supervisión del Servicio** asociados a los niveles descritos, tanto de la Agencia como del adjudicatario, se resumen en la siguiente tabla:

Nivel	Roles de la Agencia	Roles del Adjudicatario	Definición
Estratégico	Responsable del Contrato	Responsable del Contrato	Interlocutores con capacidad de decisión sobre las condiciones contractuales.
Táctico	Responsable del Contrato Responsable del Servicio	Responsable del Servicio	Responsables de la aplicación de los estándares de gestión definidos: procedimentales y económicos.
Operativo	Responsable del Servicio Responsable de Proyecto	Responsable del Servicio Jefe de Proyecto	Responsables de la gestión y operación del servicio en cada ámbito funcional de actuación, o de un Proyecto de construcción de un Sistema de Información.

8.2. Comités de Seguimiento del Servicio

Los comités se definen para efectuar el Seguimiento del Servicio, estos son elementos clave para el control del servicio y la toma de decisiones.

En el Modelo de Supervisión del Servicio se diferencian los siguientes Comités:

Abreviatura	Comité	Nivel
CDE	Comité de Dirección Estratégica	Estratégico
CSC	Comité de Seguimiento y Control	Táctico
PRE-CSC	Pre-Comité de Seguimiento y Control	Táctico
COM	Comité Operativo de Mantenimiento	Operativo
COP	Comité Operativo de Proyecto	Operativo

Durante la Fase de Transición se constituirán los Comités para cada uno de los Lotes. Se definirá la frecuencia de celebración, la documentación mínima necesaria (contenido y forma) y se publicará un calendario inicial.

Todos los Comités del Modelo de Supervisión Servicio tienen las siguientes **obligaciones**:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de la Agencia, o en la ubicación que la Agencia determine.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a la Agencia la documentación necesaria para la celebración del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en las 48 horas siguientes a la finalización del comité.
- La Agencia comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- La Agencia publicará la información definitiva en los repositorios habilitados para tal fin.

8.2.1. Comité de Dirección del Contrato (CDE)

El Comité de Dirección Estratégico (CDE) se encuentra en el Nivel Estratégico.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Velar por que la estrategia y objetivos del servicio estén alineados con los de la Agencia.
- Controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por la Agencia.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité:

Comité	Organización	Participantes
Comité de Dirección Estratégico (CDE)	La Agencia	Responsable del Contrato
	Adjudicatario	Responsable del Contrato

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

Las **funciones** de este comité son:

- **Supervisar el Plan de Acción:**
 - Supervisión de los planes de acción: planes específicos para cada fase de ejecución del contrato, plan de gestión del conocimiento, etc.
 - Supervisión y aprobación de los planes directores del contrato incluidos en la **CLÁUSULA 5 – FASES Y PLANES DIRECTORES DEL SERVICIO**.

- **Monitorizar el Servicio** en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
 - Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos estratégicos planteados en el anterior CDE.
 - Revisión del Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados.
 - Análisis del Servicio frente a la competencia.
 - Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el Servicio no resueltas a nivel táctico y promover la autonomía del nivel táctico para la toma de decisiones.
 - Aprobación de aquellos cambios que supongan ajustes en los indicadores de nivel de servicio.
 - Propuesta de incorporación o baja del Servicio de Localización y Disponibilidad en cualquiera de los Lotes para la posterior tramitación del expediente de modificación.
 - Propuesta de incorporación de nuevos entornos tecnológicos.
 - Análisis del lugar de prestación del servicio y propuesta de mejoras.
 - Establecimiento de nuevos objetivos estratégicos para el próximo periodo encaminados a buscar eficiencias en el Servicio.
 - Análisis de las encuestas de satisfacción de usuarios.
- **Proponer Acciones de Mejora** enfocadas a una mejora del Servicio.
- **Ejecución de cualquier otra iniciativa relacionada con la Dirección Estratégica del Servicio.**

Frecuencia de celebración: el CDE se reunirá **semestralmente** o con la frecuencia que se considere necesaria o dentro de los 15 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes. El CDE se reunirá, independientemente de la periodicidad acordada, a la finalización de la Fase de Transición y de la Fase de Transformación, y al comienzo de la Fase de Devolución del Servicio.

Los **entregables** de este Comité estarán constituidos por:

- Documentación de seguimiento estratégico del servicio.
- Planes directores del contrato objeto de revisión.

8.2.2. Comité de Seguimiento y Control (CSC)

El **Comité de Seguimiento y Control (CSC)** se encuentra en el **Nivel Táctico**. El CSC depende directamente del CDE.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los planes de acción conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité:

Comité	Organización	Participantes
Comité de Seguimiento y Control	La Agencia	Responsable del Contrato

Comité	Organización	Participantes
(CSC)	Adjudicatario	Responsable del Contrato Responsable del Servicio

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados, siempre que se estimen oportunos para la correcta realización del Comité.

Las **funciones** de este Comité son:

- **Supervisar el Plan de Acción:**
 - Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos tácticos planteados en el anterior CSC.
 - Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el Servicio no resueltas en el comité PRE-CSC.
 - Establecimiento de nuevos objetivos tácticos encaminados a buscar la mejora del Servicio.
- **Monitorizar el Servicio** en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
 - Revisión de la evolución de los Indicadores del Servicio.
 - Seguimiento de la Gestión de la Demanda.
 - Revisión de la carga y calidad del trabajo del Equipo Base.
 - Revisión de la carga y calidad del trabajo del Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda.
 - Revisión del Plan de Incorporación/Desincorporación del Responsable de Servicio, Gestor de la Demanda y Expertos.
 - Revisión de las acciones necesarias para coordinar los equipos de trabajo asignados.
 - Revisión y aprobación del Plan de Incorporación/Desincorporación de Aplicaciones a la Línea Base.
 - Determinación de los cambios en las aplicaciones de la Línea Base mantenidas desde las instalaciones de la Agencia respetando los criterios establecidos.
 - Registro de cambios en el perímetro de la Línea Base.
 - Seguimiento e información de las Penalizaciones: determinación y calificación sobre el grado de incumplimiento, en cada caso concreto, al objeto de aplicar la correspondiente penalización.
 - Aprobación de la Certificación de Servicios.
 - Identificación, aprobación y planificación de la ejecución de las acciones de mejora identificadas en el comité PRE-CSC.
 - Presentación de propuestas de cambios en los procedimientos del Modelo de Prestación del Servicio y Herramientas de Soporte al Servicio.
 - Revisión y aprobación de los Planes Directores del Contrato.
- **Proponer Acciones de Mejora** enfocadas a una mejora del Servicio.
- **Facilitar al Comité de Dirección Estratégica (CDE) cualquier información que le sea solicitada.**

Frecuencia de celebración: el CSC se reunirá **mensualmente** o con la frecuencia que se considere necesaria o después de 10 días laborables tras una petición de cualquiera de los Responsables del Contrato. La Agencia podrá requerir al adjudicatario la aportación de documentación que estime necesaria para la realización de este comité.

Con posterioridad a la celebración de este comité se confeccionará el acta de reunión.

Los **entregables** de este Comité estarán constituidos por:

- Informe de Situación.
- Informe de Monitorización de Líneas de Comunicaciones.

8.2.3. Comité de PRE-CSC

El **Comité de PRE-CSC** se encuentra en el **Nivel Táctico**. El PRE-CSC depende directamente del CSC.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Transformar las decisiones tácticas, con origen tanto a nivel táctico como a nivel operativo en planes de operación y acción.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los planes de acción conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo objeto de análisis, y planificar los trabajos del siguiente periodo.
- Ejecutar las acciones necesarias para la implantación de las decisiones que impliquen cualquier cambio en los sistemas de información o herramientas que sustentan el Modelo de Servicio.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité (o quiénes ellos designen de sus correspondientes unidades organizativas):

Comité	Organización	Participantes
Comité de PRE-CSC	La Agencia	Responsable del Servicio
	Adjudicatario	Responsable del Servicio

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados, siempre que se estimen oportunos para la correcta realización del Comité.

Las **funciones** de este Comité son:

- **Supervisar el Plan de Acción:**
 - Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos operativos y tácticos planteados en el anterior PRE-CSC.
 - Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el Servicio no resueltas a nivel operativo.
 - Establecimiento de nuevos objetivos tácticos encaminados a buscar la mejora y eficiencia en el Servicio.
- **Monitorizar el Servicio** en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
 - Revisión de la evolución de los Indicadores del Servicio.
 - Revisión de la planificación de los trabajos en curso y el grado de avance de los mismos.

- Revisión de la prioridad de las tareas solicitadas en el ámbito del Servicio.
- Revisión de los riesgos y dificultades para la entrega de servicios.
- Seguimiento de la Gestión de la Demanda.
- Revisión del Plan de Incorporación/Desincorporación de Aplicaciones a la Línea Base.
- Identificación de cambios en el perímetro de la Línea Base, para su traslado al CSC.
- Revisión del Plan de Incorporación/Desincorporación del Responsable de Servicio, Gestor de la Demanda y Expertos.
- Revisión del Plan de Gestión del Conocimiento.
- Revisión del Plan de Calidad y Mejora Continua.
- **Proponer Acciones de Mejora** enfocadas a una mejora del Servicio.
- **Facilitar al Comité de Seguimiento y Control (CSC) cualquier información que le sea solicitada.**

Frecuencia de celebración: el PRE-CSC se reunirá al menos **mensualmente**, o con la frecuencia que la Agencia considere necesaria.

Para la celebración de este comité, y con una antelación de 48h, el adjudicatario presentará la documentación necesaria para la celebración del mismo. La Agencia podrá requerir al adjudicatario la aportación de documentación que estime necesaria para la realización de este comité. Con posterioridad a la celebración de este comité se confeccionará un acta de reunión por parte del adjudicatario, que será revisada por la Agencia en contenido y forma.

Los **entregables** de este Comité estarán constituidos por:

- Informe de Situación, que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Revisión de la lista de acciones del PRE-CSC anterior.
 - Modelo de supervisión del servicio.
 - Resumen del servicio no planificable.
 - Resumen del servicio bajo demanda.
 - Resumen de los proyectos en ejecución.
 - Equipo Base.
 - Gestión del conocimiento.
 - Calidad y mejora continua.
 - Gestión presupuestaria de la partida variable.
 - Principales riesgos detectados en el servicio.
 - Lista de acciones pendientes.
- Otros documentos solicitados por la Agencia para el seguimiento del servicio.

8.2.4. Comité Operativo de Mantenimiento (COM)

El **Comité Operativo de Mantenimiento (COM)** se encuentra en el **Nivel Operativo**. El COM depende directamente del PRE-CSC.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Asegurar la ejecución de planes de operación y acción relativos al mantenimiento y evolución de aplicaciones.

- Revisar los trabajos realizados en el periodo objeto de análisis, y planificar los trabajos del siguiente periodo.
- Ejecutar las acciones necesarias para la implantación de las decisiones que impliquen cualquier cambio en los sistemas de información o herramientas que sustentan el Modelo de Servicio.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité (o quiénes ellos designen de sus correspondientes unidades organizativas):

Comité	Organización	Participantes
Comité Operativo de Mantenimiento (COM)	La Agencia	Responsable del Servicio
	Adjudicatario	Responsable del Servicio Gestores de la Demanda

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados, siempre que se estimen oportunos para la correcta realización del Comité.

Las **funciones** de este Comité son:

- **Supervisar el Plan de Acción:**
 - Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos operativos planteados en el anterior com.
 - Resolución de situaciones relevantes surgidas en el Servicio no resueltas en su momento.
 - Establecimiento de nuevos objetivos operativos encaminados a buscar la mejora y eficiencia en el Servicio.
- **Monitorizar el Servicio** en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
 - Revisión de la evolución de los Indicadores del Servicio.
 - Revisión de la planificación de los trabajos en curso y el grado de avance de los mismos.
 - Revisión de la prioridad de las tareas solicitadas en el ámbito del Servicio.
 - Revisión de los riesgos y dificultades para la entrega de servicios.
 - Revisión del Plan de Incorporación/Desincorporación de Aplicaciones a la Línea Base.
 - Identificación de cambios en el perímetro de la Línea Base, para su traslado al PRE-CSC.
- **Proponer Acciones de Mejora** enfocadas a una mejora del Servicio.
- **Facilitar al Comité de PRE-CSC cualquier información que le sea solicitada.**

Frecuencia de celebración: el COM se reunirá al menos **quincenalmente**, o con la frecuencia que la Agencia considere necesaria.

Para la celebración de este comité, y con una antelación de 48h, el adjudicatario presentará la documentación necesaria para la celebración del mismo. La Agencia podrá requerir al adjudicatario la aportación de documentación que estime necesaria para la realización de este comité. Con posterioridad a la celebración de este comité se confeccionará un acta de reunión por parte del adjudicatario, que será revisada por la Agencia en contenido y forma.

Los **entregables** de este Comité estarán constituidos por:

- Informe de Situación, que debe contener como mínimo la siguiente información:

- Resumen de situación.
 - Detalle de factores o situaciones relevantes.
 - Seguimiento de las actividades NO planificables.
 - Seguimiento de las actividades Planificables.
 - Encargos de relevancia.
 - Agrupaciones de encargos.
 - Gestión de la demanda.
 - Cartera de propuestas técnicas.
 - Problemas.
 - Riesgos.
 - Acciones de mejora.
 - Comité táctico y estratégico.
 - Lista de acciones pendientes.
- Otros documentos solicitados por la Agencia para el seguimiento de la operativa del servicio.

8.2.5. Comité Operativo de Proyecto (COP)

Todo proyecto debe tener un seguimiento a nivel operativo, en el que se realice el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar, en su día a día, y que se articula a través del **Comité Operativo de Proyecto (COP)**, al que asistirán el Equipo de Proyecto de la Agencia, coordinado por el **Responsable de Proyecto de la Agencia**, y el Equipo de Proyecto del Adjudicatario, coordinado por el **Jefe de Proyecto del adjudicatario**.

El **Comité Operativo de Proyecto (COP)** se encuentra en el **Nivel Operativo**. El COP depende directamente del CSC.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Realizar el seguimiento periódico y continuo de la evolución de las fases, etapas y trabajos comprometidos en el proyecto.
- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por la Agencia.
- Asegurar el cumplimiento de los hitos establecidos.
- Tomar las decisiones del nivel operativo que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos del proyecto, tanto en contenido como en los plazos comprometidos.
- Escalar al Nivel Estratégico los aspectos del proyecto que se considere necesario.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité (o quiénes ellos designen de sus correspondientes unidades organizativas):

Comité	Organización	Participantes
Comité Operativo de Proyecto (COP)	La Agencia	Responsable del Proyecto Equipo de Proyecto de la Agencia
	Adjudicatario	Jefe de Proyecto Equipo de Proyecto del adjudicatario

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados, siempre que se estimen oportunos para la correcta realización del Comité.

Frecuencia de celebración: el COP se reunirá con la periodicidad que el Responsable de Proyecto de la Agencia determine en cada una de las fases del proyecto, aunque como mínimo se recomienda que la frecuencia sea mensual.

Para la celebración de este comité, y con una antelación de 48h, el Jefe de Proyecto del adjudicatario entregará un **Informe de Seguimiento del Proyecto** que recoja todo lo relacionado con la situación actual del proyecto, así como los objetivos que se prevén alcanzar para el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, el Jefe de Proyecto del adjudicatario actualizará el Informe de Seguimiento del Proyecto con los resultados del comité y lo enviará al resto de participantes, en un plazo de dos días laborables.

La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

Los **entregables** de este Comité estarán constituidos por:

- Informe de Seguimiento, que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Resumen de situación, con el detalle de factores o situaciones relevantes.
 - Objetivos alcanzados.
 - Grado de avance de los trabajos.
 - Planificación actualizada.
 - Incidencias y desviaciones detectadas, junto con las acciones encaminadas a corregirlas.
 - Riesgos.
 - Objetivos a alcanzar en el siguiente periodo.
- Otros documentos solicitados por la Agencia para el seguimiento de la operativa del servicio.



CLÁUSULA 9. - PRESTACIÓN DEL SERVICIO

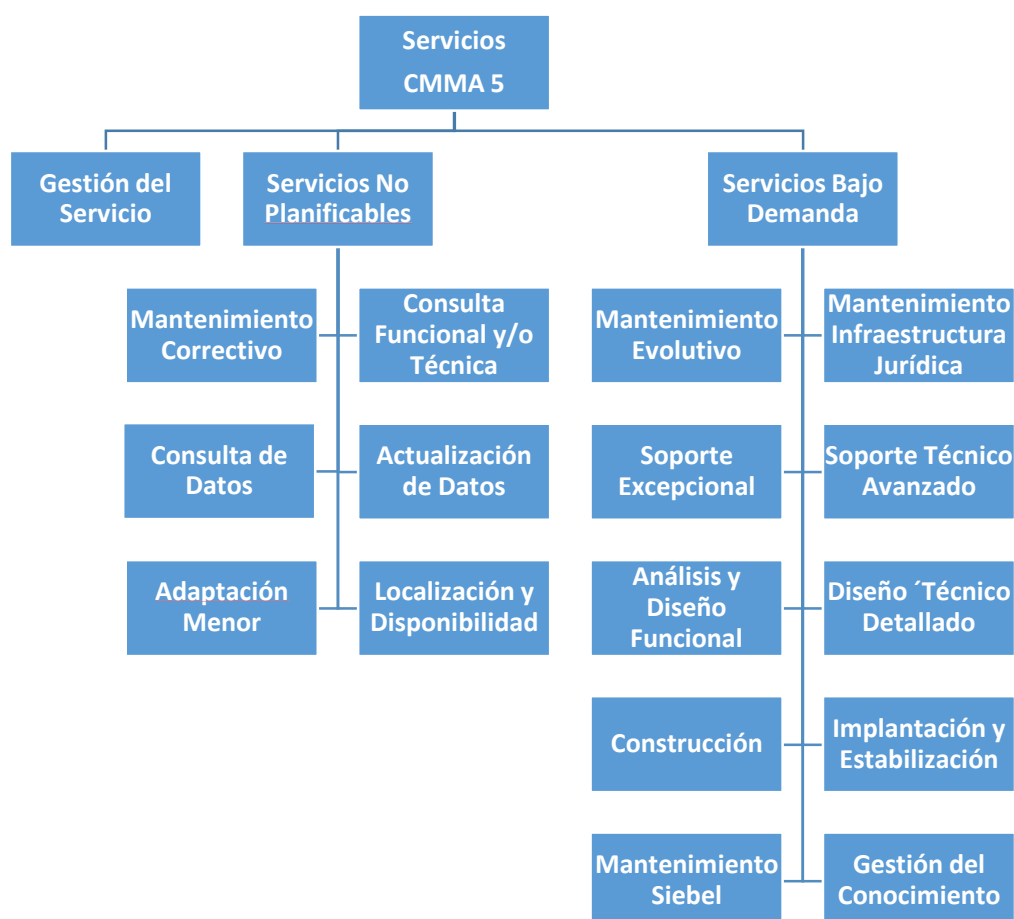
Para desempeñar los Servicios objeto del presente pliego, los adjudicatarios están obligados a aplicar el **Modelo de Prestación de Servicio** de la Agencia recogido en la presente cláusula.

La Agencia podrá revisar y ajustar el modelo en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en el servicio. El adjudicatario podrá proponer a la Agencia modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas, etc.), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de la Agencia.

El Modelo de Servicio de la Agencia está basado en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que se encuentran descritos en el **ANEXO 2 – FICHAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO** y establecen los valores mínimos exigidos al adjudicatario que vaya a prestar este servicio.

Los servicios recogidos al amparo del presente pliego se clasifican atendiendo a las actividades que se recogen en cada uno de ellos y al modelo de prestación.

El modelo mencionado sigue el siguiente esquema:



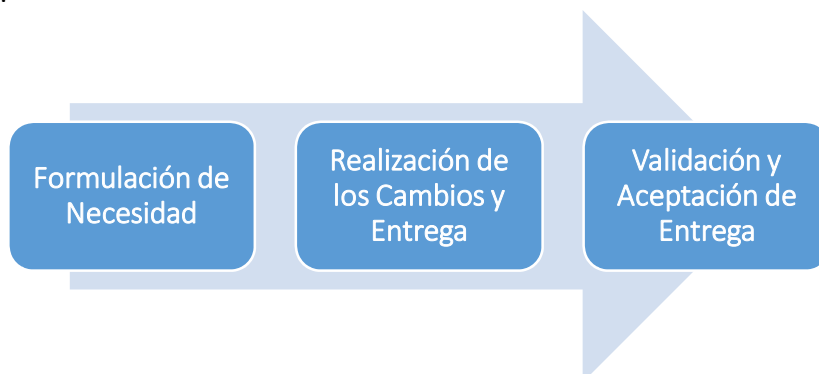
9.1. Servicios NO Planificables

Los Servicios No Planificables (NPL) son la base de la atención continua que requieren las aplicaciones en producción. Este tipo de servicios aseguran la disponibilidad y el correcto funcionamiento de los SSII y no se pueden planificar en el tiempo.

La Agencia considera de máxima importancia, la implicación del adjudicatario en la resolución de situaciones de discontinuidad en el servicio. Para ello, se exige al adjudicatario el compromiso de:

- Realizar todas las acciones necesarias para conseguir la continuidad en el Servicio.
- Colaborar con los equipos multidisciplinares de la Agencia (comunicaciones, infraestructuras, arquitecturas).
- Analizar el origen de los problemas como dato a tener en cuenta para la prevención de errores y problemas futuros y la mejora del Servicio.

Por la naturaleza de la necesidad de los Servicios No Planificables (NPL), conviene tratarlos mediante un ciclo de trabajo reducido:



9.1.1. Formulación de la necesidad

En la mayoría de las ocasiones, las tareas de tipo NPL se generan en el CAU de la Agencia, incorporándose de forma automática a la Herramienta de Seguimiento del Contrato, **CLÁUSULA 13 - HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO**. Son posibles otros mecanismos de incorporación de tareas NPL, pero desde el punto de vista del adjudicatario, el único punto de incorporación y seguimiento será la Herramienta de Seguimiento del Contrato determinada por la Agencia.

Los Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos, tendrán asignado un nivel de criticidad, que determinará el tiempo máximo de resolución por parte del adjudicatario.

Al Servicio de Adaptación Menor no se le asignará nivel de criticidad. En el momento de la formulación de la necesidad la Agencia informará la fecha requerida de resolución, buscando principalmente el beneficio del servicio y, recordando siempre que este tipo de servicios no se han podido planificar en el tiempo y exigen poco esfuerzo y rapidez de ejecución. La Agencia exigirá un determinado nivel de cumplimiento de las fechas de entrega indicadas.

Los criterios generales para asignar el nivel de criticidad a un Servicio No Planificable se indican a continuación:

Nivel de Criticidad	Descripción
ALTA	<p>La situación bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo que provea un resultado de calidad, con pérdida severa del Servicio.</p> <p>y</p> <p>La aplicación o sistema bloqueado está catalogado como crítico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla / Acceso ciudadano, ó • Impacto Económico (Pagos), ó • Impacto Político / Social

Nivel de Criticidad	Descripción
NORMAL	Resto de situaciones.

El tiempo máximo de resolución aplicable a los Servicios No Planificables que tienen asignado un nivel de criticidad es el siguiente:

Nivel	Tiempo de Resolución Máximo
ALTA	≤ 4 horas
NORMAL	≤ 4 días

Se considerará como comienzo del cómputo de **Tiempo de Resolución**:

- La fecha/hora de su notificación, si ésta se ha realizado dentro del horario laborable (8:00 a 18:00).
- Las 8:00 de la mañana del siguiente día laborable, si ésta ha sido notificada fuera del horario laborable.

Para el cálculo del Tiempo de Resolución de los Servicios No Planificables con Nivel de Criticidad “Normal”, se considerarán calendario laborable de la Agencia, mientras que para los de Nivel de Criticidad “Alta”, se considerará tiempo natural.

9.1.2. Realización de los cambios y entrega

El adjudicatario realizará las actualizaciones necesarias para dar solución al servicio solicitado.

Una vez finalizado el servicio, el adjudicatario deberá formalizar la **entrega** a la Agencia, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio, e informando del esfuerzo real dedicado a la resolución del Servicio.

El adjudicatario deberá utilizar los procedimientos y herramientas de gestión de configuración que determine la Agencia para la entrega de trabajos. Hasta el momento de la entrega del trabajo para su puesta en producción, será responsabilidad del adjudicatario la gestión de la configuración y el manejo de versiones de los entregables, pudiendo utilizar, previa autorización por parte de la Agencia, herramientas propias adicionales, siempre y cuando no supongan dificultades ni limitaciones para la ejecución de los procesos de puesta en producción efectuados por la Agencia.

Será responsabilidad del adjudicatario los **entregables** asociados a cada servicio. Por entregable no sólo se entiende el software generado o modificado, sino también la documentación (nueva o actualizada), plan de pruebas, la información necesaria para la puesta en producción, así como, todo aquello que el adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitado por la Agencia.

9.1.3. Validación y aceptación de la entrega

La Agencia revisa los entregables y procede a **aceptar** la entrega del servicio realizado si considera que cumple con lo requerido. Un trabajo no se considera finalizado hasta que la Agencia no realice la aceptación del mismo.

Si la Agencia **rechaza** la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de ejecución. El adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega.

En caso de que el trabajo sea rechazado se considerará, a todos los efectos, como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión con cargo al adjudicatario, con las posibles repercusiones en las métricas establecidas.

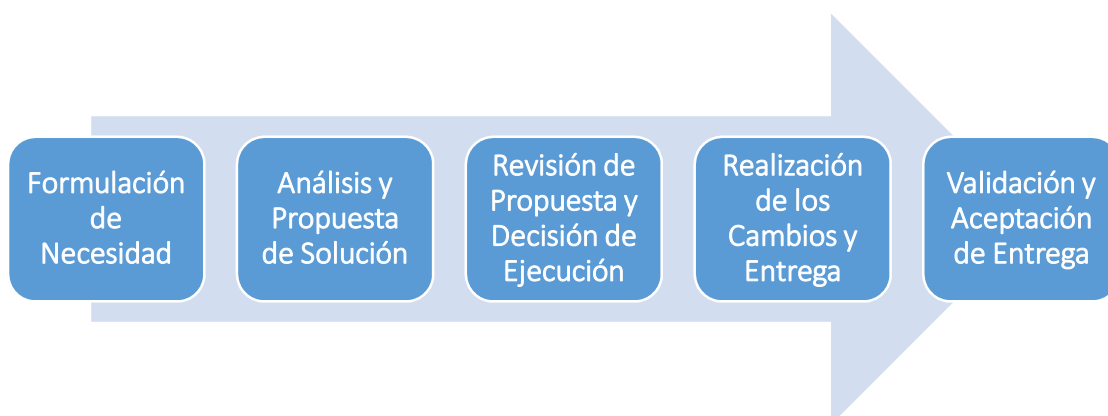
En el caso de que un Servicio No Planificable de Mantenimiento Correctivo haya sido aceptado y se verifica que la solución aplicada al Servicio:

- No ha resuelto por completo el problema original y/o,
- Origina cualquier efecto colateral y/o,
- Produce errores en las aplicaciones existentes,

se generará una reapertura del mismo servicio, con las posibles repercusiones en las métricas establecidas en los ANS correspondientes.

9.2. Servicios Bajo Demanda

Los Servicios Bajo Demanda tienen naturaleza planificable. Por tanto, todos ellos se gestionarán atendiendo a un ciclo de trabajo completo:



Para abordar esta tipología de servicios será necesaria una solicitud formalizada por parte de la Agencia con los requisitos del servicio definidos, una valoración previa vinculante por parte del adjudicatario que comprometa el esfuerzo total de la prestación del servicio (coste) y la fecha de entrega (plazo), y una aceptación de dicha propuesta por parte de la Agencia.

9.2.1. Formulación de la necesidad

La demanda de los servicios de estas características surge, normalmente, de la necesidad de evolución y adaptación de los sistemas de información que prestan servicio a la Comunidad de Madrid.

Este tipo de servicios deben ser realizados necesariamente por capacidades adicionales, diferentes del Equipo Base, para no interferir en los Servicios de Mantenimiento No Planificable que son responsabilidad de este último.

En la solicitud de un Servicio Bajo Demanda, la Agencia aportará información al adjudicatario de:

- Alcance del trabajo a realizar.
- Identificación de los entregables requeridos.
- Fecha máxima en que la valoración debe estar entregada para su revisión por parte de la Agencia.
- Fecha máxima en que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario.
- Prioridad del servicio

Los Servicios Bajo Demanda admiten **tres niveles de prioridad**: Alta, Media o Baja.

Los Servicios Bajo Demanda que están sujetos a priorización son:

- Mantenimiento Evolutivo.
- Gestión del Conocimiento
- Análisis y Diseño Funcional

- Diseño Técnico Detallado
- Construcción
- Implantación y Estabilización
- Mantenimiento de Infraestructura Jurídica

La prioridad en los Servicios Bajo Demanda afecta al cálculo de los ANS.

9.2.2. Análisis y propuesta de solución

El adjudicatario deberá realizar para cada servicio de esta tipología solicitado, una Propuesta Técnica sin coste para la Agencia, que habrá de ajustarse al formato requerido por la Agencia, y al menos deberá detallar:

- Planteamiento técnico de la solución.
- Planificación de las actividades a realizar, con su plazo de ejecución y esfuerzo estimado en número de horas.
- Hitos de seguimiento y control, con la fecha de compromiso y entregables de cada uno de ellos.
- Esfuerzo estimado global del servicio según tipología de actividades: análisis, construcción, etc., medido en número de horas.
- Fecha comprometida de entrega final.

La **estimación del esfuerzo** del servicio de Mantenimiento Evolutivo se calculará mediante la herramienta de valoración acordada entre la Agencia y el adjudicatario una vez parametrizada y ajustada a la realidad de la Agencia, **CLÁUSULA 13 - HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO** y la estimación calculada será vinculante para la realización del trabajo. Hasta que dicha herramienta no esté operativa, o ante la falta de acuerdo entre la Agencia y el adjudicatario, la Agencia se reserva la posibilidad de utilizar otras herramientas de valoración y acordar su utilización en el marco de este contrato.

Siempre se debe contemplar, en la **planificación de las tareas**, la realización por parte del adjudicatario del traspaso del sistema al equipo de mantenimiento y la posible estabilización del sistema tras su puesta en uso.

9.2.3. Revisión de propuesta y decisión de ejecución

La **aprobación de una propuesta técnica** por parte de la Agencia supone un compromiso con el adjudicatario al que se le encargue, respecto a la realización del trabajo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma: enfoque técnico, valoración del esfuerzo necesario, planificación de las tareas a realizar y fecha de compromiso de entrega.

Ante el **rechazo de una propuesta técnica** por parte de la Agencia, el adjudicatario tiene la obligación de revisarla y volver a presentar una nueva propuesta. El rechazo no tiene por qué implicar la modificación de las fechas requeridas por la Agencia, ya sea para la propia entrega de la valoración como para la resolución del trabajo solicitado.

Cabe la posibilidad de que ninguna de las propuestas técnicas entregadas por los adjudicatarios, ni sus posibles adecuaciones a solicitud de la Agencia, se acaben ajustando a las necesidades de la Agencia, o que éstas cambien, por lo que la realización de una propuesta técnica en ningún caso garantizará la ejecución del servicio para el que fue solicitada.

Si un Servicio Bajo Demanda es cancelado por la Agencia en fase de valoración, y antes de haber sido aceptado para su ejecución, no supondrá coste alguno para la Agencia.

9.2.4. Realización de los cambios y entrega

El adjudicatario realizará las actualizaciones necesarias para dar solución al servicio solicitado.

Durante la ejecución de los Servicios Bajo Demanda se realizará un **seguimiento periódico** de los mismos, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente pliego.

El adjudicatario informará en las Herramientas de Seguimiento del Contrato, **CLÁUSULA 13 - HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO**, de forma periódica, al menos una vez por quincena, las horas realizadas en las distintas tareas relacionadas con la ejecución de los Servicios Bajo Demanda, así como de las horas estimadas restantes hasta su finalización.

Una vez finalizado el servicio, el adjudicatario deberá formalizar la **entrega** a la Agencia, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

El adjudicatario deberá utilizar los procedimientos y herramientas de gestión de configuración que determine la Agencia para la entrega de trabajos. Hasta el momento de la entrega del trabajo para su puesta en producción, será responsabilidad del adjudicatario la gestión de la configuración y el manejo de versiones de los entregables, pudiendo utilizar, previa autorización por parte de la Agencia, herramientas propias adicionales, siempre y cuando no supongan dificultades ni limitaciones para la ejecución de los procesos de puesta en producción efectuados por la Agencia.

Serán responsabilidad del adjudicatario los **entregables** asociados a cada servicio. Por entregable no sólo entendemos el software generado o modificado, sino también la documentación (nueva o actualizada), plan de pruebas, la información necesaria para la puesta en producción, así como, todo aquello que el adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitado por la Agencia.

Si durante la fase de ejecución de un Servicio Bajo Demanda el **alcance del trabajo** solicitado o los plazos para su realización varían de forma que el impacto es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada, será necesario realizar una replanificación, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de la Agencia. El adjudicatario procederá entonces a realizar una nueva propuesta técnica, o a modificar la existente.

Si un servicio que se encuentra en fase de ejecución es **cancelado por la Agencia**, el número de horas a certificar será la parte proporcional de la valoración en función al grado de avance del servicio en el momento de su cancelación, que se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Grado de avance} = \frac{\text{Horas realizadas}}{\text{Horas realizadas} + \text{Horas Restantes}}$$

donde:

- Grado_Avance: grado de avance del trabajo hasta el momento de su cancelación.
- Horas_Realizadas: número de horas realizadas por el adjudicatario hasta el momento de su cancelación.
- Horas_Restantes: número de horas que en el momento de la cancelación se estiman quedan hasta la finalización del trabajo.

El número de horas a facturar en un servicio cancelado es el resultado de multiplicar el grado de avance por el esfuerzo de la Valoración aceptada.

$$\text{Horas a certificar} = \text{Grado de Avance} * \text{Horas de Valoración Aceptadas}$$

El grado de avance informado por el adjudicatario deberá ser congruente con la entrega parcial de productos efectuada a la cancelación de los servicios, y deberá estar informado en la Herramienta de Seguimiento del Contrato determinada por la Agencia con la periodicidad requerida.

9.2.5. Validación y aceptación de la entrega

La Agencia revisa los entregables y procede a **aceptar** la entrega del servicio realizado si considera que cumple con lo requerido. Un trabajo no se considera finalizado hasta que la Agencia no realice la aceptación del mismo. A partir de dicha aceptación, podrá ser facturable.

Si la Agencia **rechaza** la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de ejecución. El adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada por la Agencia siguen teniendo validez.

Si el rechazo supusiera **cancelación del servicio** y dicha cancelación fuera achacable a la actuación del adjudicatario (calidad inaceptable de la entrega, falta de adecuación del producto entregado a los requisitos, producto no disponible y sin visos de disponibilidad una vez superada la fecha de entrega,...), el adjudicatario no facturará ningún coste asociado a dicho servicio.

9.3. Metodología de Gestión de Proyectos

En el presente apartado se explica la metodología a seguir para la construcción de un sistema de información acorde a una planificación, con una visión global del trabajo a realizar, y con una valoración del esfuerzo necesario para llevar a término la iniciativa. La Agencia solicitará al adjudicatario una propuesta técnica del trabajo a realizar, según el alcance de la necesidad.

El adjudicatario deberá elaborar y entregar una propuesta técnica, acorde al alcance solicitado, con el enfoque técnico y funcional, la planificación temporal y la valoración del esfuerzo necesario para la realización de los trabajos a ejecutar; en la misma deben estar detalladas y valoradas las actividades de gestión necesarias: asistencia a reuniones, tareas de seguimiento, etc. La propuesta técnica habrá de ajustarse al formato requerido por la Agencia, y no tendrá coste para la Agencia.

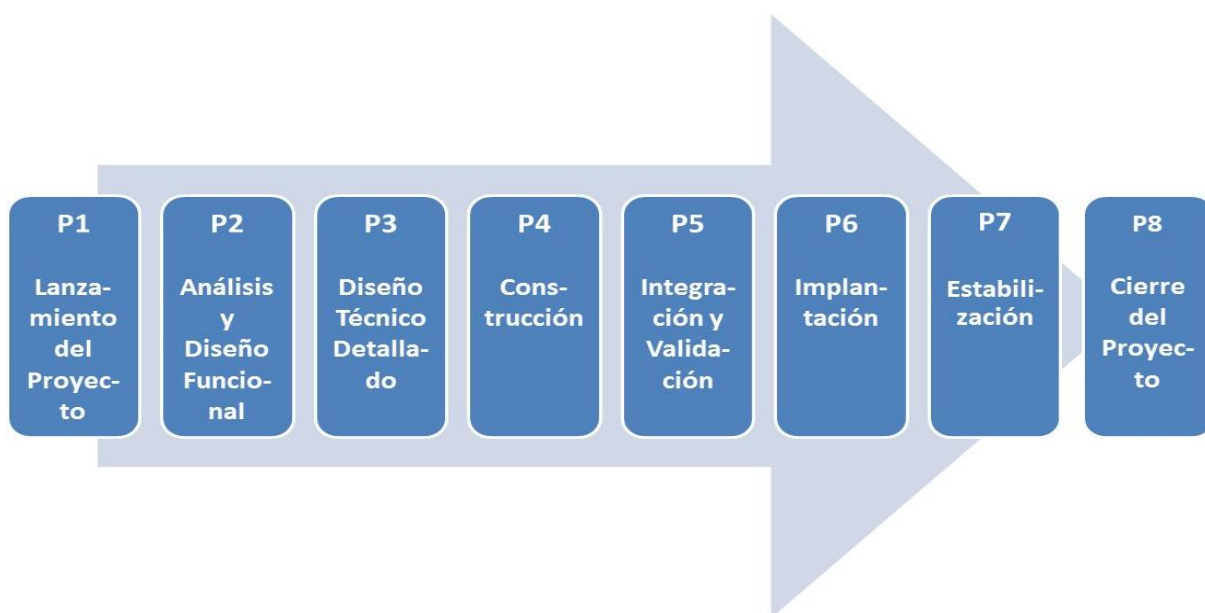
La Agencia elabora igualmente una estimación del esfuerzo necesario para ejecutar el trabajo, junto con una propuesta de planificación, acorde a la normativa de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información de la Agencia, haciendo uso de una herramienta interna de estimación basada en la naturaleza y complejidad de los casos de uso y/o procesos del sistema, entradas y salidas de información, características del modelo de datos, necesidades de integración con otros sistemas, migración de datos, requerimientos de seguridad, gestión y seguimiento, etc., así como la tecnología a utilizar en la construcción del sistema.

La Agencia revisa la propuesta del adjudicatario, y se realiza una puesta en común entre las partes en la que se analizan las desviaciones que se hayan producido entre una y otra propuesta, para ajustar los aspectos que no hayan sido entendidos correctamente, así como para acercar posturas sobre la estimación de esfuerzo y la planificación de los trabajos a realizar.

Una vez que la Agencia y el adjudicatario lleguen a un acuerdo sobre los términos de la propuesta, y según la planificación y la naturaleza de los trabajos a realizar, el trabajo solicitado se convertirá en un servicio “llave en mano” acorde a las condiciones establecidas en la propuesta, tanto en los compromisos establecidos en la misma como en su coste. La Agencia formalizará distintas peticiones para la ejecución del trabajo, según el ciclo de la normativa de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información de la Agencia; en cada una de ellas deberá estar incorporado el esfuerzo necesario para la gestión y seguimiento, ajustado al alcance de cada petición.

Una vez autorizada la ejecución de un proyecto y según la normativa de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información de la Agencia, los trabajos a realizar se acometen en ocho fases, que se describen de forma resumida a continuación, desde la fase P1 “Lanzamiento del Proyecto” hasta la fase P8 “Cierre del Proyecto” según se muestra en el siguiente gráfico:





9.3.1. FASE P1. Lanzamiento del Proyecto

Su objetivo fundamental es la constitución del proyecto, su registro en los sistemas de información de gestión de la organización, y la gestión del acceso a los recursos necesarios tanto al equipo de proyecto de la Agencia como del adjudicatario.

Es importante en esta fase la constitución del equipo de proyecto, tanto de la Agencia como del adjudicatario: organización, figuras clave del mismo, roles que desempeñan, etc. Cabe destacar las figuras del Responsable del Proyecto por parte de la Agencia y la del Jefe del Proyecto por parte del adjudicatario, que estarán en relación directa a lo largo de la ejecución del proyecto.

La ejecución de las tareas que se realizan en esta fase corresponde principalmente a personal de la Agencia, y de manera principal al Responsable de Proyecto. El adjudicatario participa en actividades propias de gestión del proyecto que se inicia: asistencia a reuniones, aporte de información para la gestión del acceso a los recursos para su equipo, etc.

El esfuerzo dedicado por el adjudicatario a este tipo de tareas ha de estar contemplado en su propuesta técnica como actividades de gestión y seguimiento del proyecto, ajustadas en esfuerzo según el alcance de los trabajos solicitados al adjudicatario.

Servicios relacionados con esta fase: no aplican.

9.3.2. FASE P2. Análisis y Diseño Funcional

El objetivo de esta fase es la elaboración del Diseño Funcional del sistema, acorde a los requisitos definidos para el mismo y detallados en el Documento de Especificación de Requisitos, fuente de información para el trabajo a realizar.

Encontramos en esta fase un hito fundamental en el ciclo de gestión de todo proyecto, que puede ser objeto de petición al adjudicatario, con unas tareas claras a realizar, unos entregables determinados a elaborar, y con una fecha requerida en la que el trabajo ha de estar finalizado, según la planificación general del proyecto.

Para la realización de este trabajo será habitual la celebración de reuniones con el cliente final, con el objetivo de obtener la información necesaria para la elaboración de los entregables comprometidos.

Servicios relacionados con esta fase: Análisis y Diseño Funcional.

9.3.3. FASE P3. Diseño Técnico Detallado

El objetivo de esta fase es la elaboración del Diseño Técnico Detallado del sistema, partiendo del Documento de Especificación de Requisitos y/o del Documento de Diseño Funcional elaborado en la fase anterior.

Nos encontramos ante un caso muy similar al anterior: la consecución de un hito fundamental en el ciclo de gestión de un proyecto, que puede ser objeto de petición al adjudicatario, con unas tareas claras a realizar, unos entregables determinados a elaborar, y también con una fecha requerida en la que el trabajo ha de estar finalizado, según la planificación general del proyecto.

Servicios relacionados con esta fase: Diseño Técnico Detallado.

9.3.4. FASE P4. Diseño Técnico Detallado

El objetivo de esta fase es la construcción del sistema, y que su entrega venga acompañada de la evidencia de las pruebas realizadas de forma satisfactoria: unitarias, funcionales, de integración, de puesto, de usabilidad, de regresión, de infraestructuras, de revisión de código, de rendimiento.

Igualmente corresponde a esta fase la elaboración de los manuales y guías del sistema que se construye, entre los que se encuentran los siguientes:

- Manual de Usuario.
- Manual del Usuario Administrador.
- Manual de Instalación del Sistema, con información sobre la configuración del sistema, tanto en la parte servidora como en la parte cliente o de puesto, variables de configuración, etc.
- Guía de Atención y Soporte, con información de interés para la atención al cliente por parte de los equipos de atención y soporte técnico y de mantenimiento. En fases posteriores del proyecto se deberá actualizar este documento con información sobre errores conocidos y procedimiento de resolución de los mismos, preguntas más frecuentes, etc.
- Versión inicial del Plan de Formación a usuarios finales y del Plan de Transferencia del Conocimiento a los equipos de atención, soporte y mantenimiento del sistema, así como en lo correspondiente a la formación a formadores, con la identificación de las acciones formativas, objetivo y contenido de cada una de ellas, duración, modalidad de formación, número de sesiones a impartir, propuesta de planificación, etc.

En cualquier caso, la petición al adjudicatario deberá especificar la relación de documentos a elaborar, que podría incorporar la elaboración de otros documentos, según las necesidades del proyecto.

Si en la planificación del proyecto existen hitos parciales de entrega, éstos se podrán concretar en peticiones diferenciadas, cada una con un alcance determinado y una fecha comprometida para la finalización de los trabajos a realizar para el logro del hito que corresponda.

Servicios relacionados con esta fase:

- Construcción, para la construcción del sistema.
- Gestión del Conocimiento, para la elaboración de los manuales y guías del sistema.

9.3.5. FASE P5. Integración y Validación

El objetivo de esta fase es la validación por parte de la Agencia del sistema construido, tanto desde el punto de vista funcional como técnico, así como la revisión y validación de la documentación elaborada, de forma que sea validado y aceptado funcionalmente por el cliente, y preparado para su despliegue en el entorno de producción.

El trabajo principal recae en los equipos de la Agencia, que han de realizar actividades como las siguientes:

- Pruebas funcionales del sistema, para las que se sugiere en un momento determinado la participación del cliente final.
- Ejecución de la revisión de código, para comprobar que el sistema construido cumple con la normativa de desarrollo de la Agencia, según la tecnología.
- Ejecución de las pruebas de rendimiento, para comprobar que el sistema cumple con los mínimos establecidos al efecto para el proyecto.
- Revisión y aprobación de la documentación elaborada para el proyecto.

El adjudicatario deberá subsanar los defectos detectados, dejando igualados los entornos de desarrollo y validación, así como actualizar la documentación del proyecto en la medida que sea necesario.

En esta fase del proyecto no se deben atender peticiones de cambio de alcance al amparo del trabajo ya comprometido. Si fuera necesario incorporar nueva funcionalidad al sistema, se formalizará mediante nuevas peticiones, con su valoración y planificación correspondientes.

Servicios relacionados con esta fase: Implantación y Estabilización.

9.3.6. FASE P6. Implantación

El objetivo de esta fase es la realización de los trabajos que conducen a la puesta en servicio del sistema: despliegue en los entornos de producción y formación, según sea necesario, carga inicial y migración de datos en el sistema, transferencia de conocimiento a los equipos de atención, soporte técnico y mantenimiento, así como la formación a formadores, formación a usuario final, etc.

El trabajo principal recae en los equipos de la Agencia, salvo en lo correspondiente, normalmente, a las actividades de migración y carga inicial de datos, en la medida que aplique en el proyecto, y a la transferencia de conocimiento.

Servicios relacionados con esta fase:

- Implantación y Estabilización.
- Gestión del Conocimiento.

9.3.7. FASE P7. Estabilización

En esta fase el sistema entra en servicio y en uso por el cliente final, y durante la misma se comprueba que el sistema se encuentra estabilizado, según se define en la **CLÁUSULA 10 - CATÁLOGO DE APLICACIONES**.

El adjudicatario debe atender las incidencias y consultas que se produzcan durante esta fase, así como actualizar la documentación del proyecto en la medida que sea necesario.

En esta fase del proyecto no se deben atender peticiones de cambio de alcance al amparo del trabajo ya comprometido. Si fuera necesario incorporar nueva funcionalidad al sistema se formalizará mediante nuevas peticiones, con su valoración y planificación correspondientes.

El adjudicatario deberá colaborar de forma activa en la incorporación progresiva del equipo de mantenimiento en la asunción de la aplicación en mantenimiento.

Esta fase requiere un seguimiento periódico y frecuente por parte del equipo de proyecto, tanto de la Agencia como del adjudicatario, para garantizar un servicio adecuado y ágil al cliente final en la primera etapa de uso del sistema.

Esta fase finaliza con la transferencia del sistema al equipo de mantenimiento.

Servicios relacionados con esta fase: Implantación y Estabilización.

9.3.8. FASE P8. Cierre del Proyecto

En esta fase se realizan las tareas de gestión asociadas al cierre de un proyecto, desde el punto de vista contractual, económico y administrativo, así como las necesarias en cuanto a la logística que ha dado servicio al proyecto a lo largo de su ejecución: baja de accesos físicos y/o lógicos, etc.

Las tareas que se realizan en esta fase corresponden principalmente a personal de la Agencia, y de manera principal al Responsable de Proyecto.

Servicios relacionados con esta fase: no aplican.

9.3.9. Seguimiento del Proyecto

Todo proyecto tendrá un seguimiento a nivel operativo, en el que se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar, en su día a día, y que se articula a través del Comité Operativo de Proyecto (COP), cuya composición y funciones se encuentran detalladas en la **CLÁUSULA 8 – MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**.

En los trabajos a realizar por el adjudicatario en los servicios descritos anteriormente, siempre debe añadirse la actividad propia de seguimiento del proyecto.

El adjudicatario tiene la obligación de utilizar las plantillas sugeridas en el Ciclo de Vida de un Proyecto de Desarrollo de SSII.



CLÁUSULA 10. - CATÁLOGO DE APLICACIONES

10.1. Línea Base

Se denomina **Línea Base** al conjunto de aplicaciones susceptibles de solicitar cada uno de los Servicios descritos en el presente pliego. Cada lote tendrá su propia Línea Base.

La Agencia proporcionará a cada adjudicatario su Línea Base al comienzo de la Fase de Transición.

La Agencia organiza las aplicaciones de la Línea Base en Módulos Funcionales y Módulos Técnicos.

Un Módulo Funcional es una componente de una aplicación que tiene entidad propia por sí misma, respondiendo a una necesidad funcional completa del Cliente. Normalmente un Módulo Funcional responde a un proceso de negocio específico. Una aplicación puede estar formada por N Módulos Funcionales.

Un Módulo Técnico es una componente de una aplicación que tiene entidad propia, respondiendo a Entorno Tecnológico específico. Normalmente un Módulo Técnico responde a una componente desplegada en los entornos de trabajo de la Agencia (Desarrollo, Mantenimiento, Validación, Producción,...). Una aplicación puede estar formada por M Módulos Técnicos, y un Módulo Funcional puede tener X Módulos Técnicos.

El número de Aplicaciones por lote se detalla en el **ANEXO 3 - VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS**.

10.2. Nivel de Criticidad de una Aplicación

Los Módulos Funcionales de una Aplicación se tipifican en cuatro niveles de criticidad:

- Normal,
- Medio,
- Alto y
- Crítico

Los criterios utilizados para determinar el nivel de criticidad de un Módulo Funcional, son varios si bien destacan:

- Aplicación de Ventanilla o Aplicación con Acceso para el Ciudadano,
- Aplicación con Impacto Económico,
- Aplicación con Impacto Político/Social,
- ...

El nivel de criticidad de una Aplicación se determina en función del mayor nivel de criticidad de sus Módulos Funcionales

10.3. Documentación de las Aplicaciones y Repositorio de Documentación

El adjudicatario es responsable de los entregables asociados a cada servicio, así como, de los problemas derivados de los productos entregados. Por entregable no sólo entendemos el software generado o modificado, sino también documentación (nueva o actualizada) y todo aquello que el adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitada por la Agencia.

La documentación de las aplicaciones (funcional, técnica y/o de usuario) y la documentación del seguimiento del contrato están ubicadas en el **Repositorio de Documentación** proporcionado por la Agencia. Es responsabilidad del adjudicatario mantener adecuadamente actualizado este repositorio, tanto en lo que se refiere a la documentación de las aplicaciones, en las circunstancias en las que se haya establecido, como en la documentación de seguimiento del contrato.

La Agencia facilitará el acceso al Repositorio de Documentación para la Línea Base de su lote, al comienzo de la Fase de Transición.

La Agencia entregará, al comienzo de la Fase de Transición, a cada adjudicatario la **Matriz de Criticidad/Calidad de la Documentación** para todas las aplicaciones según el ámbito funcional de cada lote. La Matriz de Criticidad/Calidad de la Documentación clasifica las aplicaciones según sean Críticas o No Críticas (Normal, Media o Alta) y según sea la calidad de la documentación disponible (Buena Calidad / Calidad Mejorable).

El adjudicatario deberá completar durante la Fase de Transición la documentación requerida de cada una de las aplicaciones de la **Matriz de Criticidad/Calidad de la Documentación** que estén situadas en el cuadrante de aplicaciones Críticas y Documentación de Calidad Mejorable.

La documentación (técnica, funcional y/o de usuario) mejorada por el adjudicatario, correspondiente a las aplicaciones clasificadas como Críticas y con Documentación de Calidad Mejorable, será uno de los entregables propios de la Fase de Transición y deberá ser aprobada por la Agencia antes de ser publicada en el repositorio correspondiente.

En relación a la documentación de las aplicaciones de la Línea Base, aplican los siguientes acuerdos de nivel de servicio:

- En la Fase de Transición: ANS A05 - Calidad de la documentación de las aplicaciones seleccionadas al finalizar la Fase de Transición.
- En la Fase de Devolución: ANS A06 - Calidad de la documentación de aplicaciones seleccionadas al finalizar la Fase de Devolución.

10.4. Mapa de Gestión de Conocimiento

La Agencia dispone del **Mapa de Gestión del Conocimiento** para cada lote y ámbito funcional. El Mapa de Gestión del Conocimiento contiene información general de las aplicaciones organizada según los siguientes apartados:

- **Mapa de estacionalidad**: identificación de la temporalidad de los diferentes procesos de las aplicaciones.
- **Mapa de expertos**: Incorpora la identificación nominal de las personas tanto de la Agencia como del adjudicatario con conocimiento relevante de las aplicaciones.
- **Fichas de aplicaciones**: Contiene datos relevantes de cada una de las aplicaciones.
- **Mapa tecnológico**: Completa para cada aplicación y Módulo técnico información adicional al entorno tecnológico: bases de datos, servidor de aplicaciones, gestión de usuarios y servicios comunes utilizados en las diferentes aplicaciones.
- **Mapa de entornos de prestación del servicio**: Por cada aplicación se especifican los diferentes entornos para la prestación del servicio.

La Agencia entregará al adjudicatario al principio de la Fase de Transición el Mapa de Gestión del Conocimiento de cada una de las aplicaciones de los ámbitos funcionales de su Lote.

De igual forma, el adjudicatario deberá mantener permanentemente actualizada la documentación general del Mapa de Gestión del Conocimiento recibido durante la Fase de Transición, de modo que refleje los cambios experimentados durante la vida del contrato.

10.5. Actualización de la Línea Base: incorporación y desincorporación de aplicaciones

La lista de aplicaciones que conforman la Línea Base de cada uno de los Lotes variará durante la vigencia del contrato por:

- La incorporación de aplicaciones, o
- La desincorporación de aplicaciones.

Los cambios en el perímetro de la Línea Base serán aprobados en el Comité de Seguimiento y Control (CSC) a partir de la información presentada y revisada en los correspondientes **Planes de Incorporación/Desincorporación de Aplicaciones a la Línea Base**, incluidos en los Informes de Situación de los PRE-CSC.

Se espera del adjudicatario que sea particularmente proactivo en la identificación de aplicaciones susceptibles de desincorporar de la Línea Base. En la documentación que elabore para ser aprobada por el CSC incluirá un apartado específico que recoja aquellas Aplicaciones con Módulos Técnicos sin actividad NPL en los últimos meses y para los que no esté contemplada la realización de ningún tipo de servicio.

10.6. Recepción en mantenimiento de aplicaciones

El adjudicatario responsable del mantenimiento deberá aportar la flexibilidad necesaria para incorporar a mantenimiento, y durante la ejecución del contrato, todas las aplicaciones que la Agencia identifique dentro del ámbito funcional correspondiente a cada Lote.

La incorporación de una aplicación al servicio de mantenimiento se debe realizar una vez que la misma se encuentre estabilizada.

10.6.1. Estabilización de un Sistema de Información

La Agencia define sistema estabilizado y, por tanto, preparado para su traspaso a mantenimiento, a aquel que cumple todas y cada una de las siguientes condiciones:

- El sistema ha superado la aceptación funcional.
- La última entrega del sistema ha superado la revisión técnica por parte de la Agencia.
- La última entrega del sistema ha superado las pruebas de rendimiento por parte de la Agencia.
- La documentación del sistema ha sido validada por la Agencia.
- La transferencia de conocimiento al equipo que asumirá el futuro mantenimiento y evolución del sistema se ha realizado.
- El sistema está en uso en el Entorno de Producción.
- No hay ninguna intervención sobre el sistema pendiente por parte del desarrollador.
- El número de incidencias del sistema no supera en más de un 15% el número de incidencias medio de los tres últimos meses del resto de aplicaciones del mismo ámbito funcional.

10.6.2. Incorporación de aplicaciones construidas al amparo del presente contrato

Las aplicaciones construidas por el adjudicatario al amparo del contrato entrarán automáticamente al servicio de mantenimiento una vez que se encuentren estabilizadas y pasarán a ser mantenidas por el adjudicatario en modalidad Pleno Servicio (con aplicación íntegra de los ANS y penalizaciones).

La transferencia de conocimiento entre los equipos del proveedor (equipo de proyecto y equipo de mantenimiento) debe ser realizada por el adjudicatario sin coste para la Agencia.

10.6.3. Incorporación de aplicaciones no construidas al amparo del presente contrato

La incorporación de una nueva aplicación al servicio de mantenimiento, no desarrollada en el ámbito del contrato, podrá ser **Normalizada** o **No Normalizada**, dependiendo de si el sistema se encuentra estabilizado o no.

Cuando la aplicación a incorporar al ámbito de responsabilidad del mantenimiento objeto del presente pliego cumpla las condiciones de estabilización definidas a continuación, se realizará una Recepción Normalizada de la misma. En caso contrario, se realizará una Recepción No Normalizada de la aplicación.

Recepción Normalizada

Se define como tal, aquella que se debe realizar sobre un sistema estabilizado. Ante la solicitud por parte de la Agencia de incorporar una aplicación a mantenimiento por el procedimiento de recepción normalizada, el adjudicatario debe presentar un **Plan de Recepción** que contendrá:

- Propuesta de reuniones de adquisición del conocimiento.
- Propuesta para completar la documentación básica, en caso de ser necesario, tras la recepción y estudio de la documentación existente.

La elaboración y ejecución del Plan de Recepción no podrá tener una duración mayor a 1 mes desde la solicitud de recepción de la aplicación en mantenimiento realizada por la Agencia.

Durante la ejecución del Plan de Recepción cabe la posibilidad de que la Agencia decida que el adjudicatario se encargue del Mantenimiento del Sistema en Modo Transformación (no aplicarán penalizaciones sobre la aplicación en cuestión).

Una vez alcanzada la fecha de finalización del Plan de Recepción, la aplicación pasará automáticamente a ser mantenida en modalidad Pleno Servicio (con aplicación íntegra de los ANS y penalizaciones).

Recepción No Normalizada

Ante la solicitud por parte de la Agencia de incorporar una aplicación a mantenimiento por el procedimiento de recepción no normalizada, el adjudicatario debe presentar un **Plan de Recepción** y un **Plan de Estabilización**, que contendrán:

- **Plan de Recepción:**
 - Propuesta de reuniones de adquisición del conocimiento.
 - Propuesta para completar la documentación básica, en caso de ser necesario, tras la recepción y estudio de la documentación existente.
- **Plan de Estabilización:** que consistirá en una propuesta de mantenimiento perfecto definida y valorada, con fecha de finalización comprometida, para conseguir adecuar el nivel de estabilización de la aplicación.

El adjudicatario dispondrá de un mes, desde la solicitud de recepción en mantenimiento de la aplicación por parte de la Agencia, para la elaboración de los planes descritos.

El adjudicatario dispondrá de tres meses, desde la solicitud de recepción en mantenimiento de la aplicación por parte de la Agencia, para la ejecución íntegra y conjunta de los planes descritos.

En estos casos, durante la ejecución del Plan de Estabilización, el adjudicatario que recibe la aplicación deberá encargarse de su mantenimiento en Modo Transformación (no aplicarán penalizaciones sobre la aplicación en cuestión). Una vez alcanzada la fecha de

finalización del Plan de Estabilización, el adjudicatario pasará automáticamente a mantener la aplicación en Pleno Servicio (con aplicación íntegra de los ANS y penalizaciones).

10.7. Aseguramiento de la Calidad del SW de las Aplicaciones

Las aplicaciones que se incorporan a la Línea Base tienen un nivel de calidad de SW que no podrá sufrir degradación a lo largo del contrato. Para ello, con el fin de cumplir con el aseguramiento de la calidad del SW, establece:

- Un modelo de certificación de SW para aplicaciones en mantenimiento (especificado en la **CLÁUSULA 11.- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE SW**).
- El ANS B14 Degradación de la calidad del SW.

Y además utilizando la metodología para la construcción de aplicaciones, aseguramos la calidad de SW requerida por la Agencia.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 11. - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SW

El adjudicatario tiene la obligación de cumplir la Normativa de Desarrollo de la Agencia en el código que desarrolle y/o modifique. Por ello el adjudicatario está obligado a hacer revisiones de código periódicas conforme esté construyendo y/o modificando el correspondiente Módulo Técnico, así como someter al código a pruebas para confirmar un rendimiento que supere unos requisitos mínimos. (Consultar **APARTADO 1.2 DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA**, para más información).

La agencia pone a disposición del adjudicatario y para algunas tecnologías, el servicio de revisión de código, denominado **SAVT** (Servicio Automático de Verificación Telemática). SAVT está accesible en forma remota y se puede utilizar el número de veces que sea necesario, tal y como se indica en la Guía de Calidad del Software de la Agencia (consultar **APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA**, para más información).

11.1. Objetivo

La Agencia exige al adjudicatario revisar periódicamente la calidad del software de sus aplicaciones con el objetivo de no degradar la calidad del mismo.

11.2. Alcance

El entorno tecnológico sobre el que se realizará el aseguramiento de calidad es el correspondiente a los Módulos Técnicos del **Framework de ATLAS** y para el **Modelo de Datos** de sus aplicaciones.

El framework ATLAS pertenece al Entorno Tecnológico ET-01: Aplicaciones Web Java de los especificados en el **ANEXO 3.- VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS**. En el entorno ET-01 existen otros dos Framework para los que no realizará aseguramiento de calidad.

La actividad de aseguramiento de la calidad del SW se realizará siempre acorde a la Guía de Calidad del Software de la Agencia (consultar **APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA**, para más información).

El número de Módulos Técnicos por Lote inicialmente previstos sobre los que aplicará esta actividad continua de aseguramiento de la calidad del software se muestra en el **ANEXO 3. VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS**. El inventario definitivo de dichos Módulos Técnicos se entregará en la Fase de Transición, así como los parámetros requeridos para este proceso.

11.3. Modelo de Aseguramiento de Calidad de SW de Módulos Técnicos en Mantenimiento

El modelo de aseguramiento de la calidad del software en mantenimiento incluirá las siguientes tareas:

- Formación al adjudicatario.
- Establecimiento de los valores iniciales de referencia para la medición de la calidad del SW.
- Medición de la calidad del SW.

11.3.1. Formación al Adjudicatario

La agencia formará al Equipo del adjudicatario en la herramienta SAVT, así como en la Guía de Calidad del Software de la Agencia, en la Fase de Transición **CLÁUSULA 13ª – HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO**.

11.3.2. Establecimiento de los valores iniciales de referencia para la medición de calidad de SW

En Fase de Transición y para todos los Módulos Técnicos sujetos a aseguramiento de la calidad del SW, se establecerán los valores iniciales de referencia para la medición de la misma. Estos valores se establecen en base al grado de cumplimiento de la Normativa de Desarrollo de la Agencia. Para ello se realizarán las siguientes actividades:

- La Agencia entregará al adjudicatario la información necesaria para ejecutar los análisis de SW en SAVT.
- El adjudicatario realizará los análisis de calidad del SW por Modulo Técnico, obteniéndose de SAVT un Informe de Revisión de Código (IRC) por Módulo Técnico con los valores iniciales de medición.
- El adjudicatario confeccionará el Informe de Revisión de Código Consolidado (IRCC) con los valores iniciales obtenidos en la medición de la calidad del SW de todos los Módulos Técnicos.

A lo largo de la prestación del servicio y de manera puntual, el Responsable del Servicio de la Agencia, puede solicitar que se vuelvan a inicializar los valores de referencia para la medición de la calidad del SW para ciertos Módulos Técnicos. Esto puede ocurrir debido a diferentes causas: actualización de algún framework, actualización de modificaciones específicas,... Para ello se repetirán las actividades anteriormente detalladas, de forma exclusiva para los Módulos Técnicos elegidos por el Responsable del Servicio de la Agencia.

11.3.3. Medición de la Calidad del SW

A lo largo de la prestación del servicio, la Agencia medirá la calidad del SW de los Módulos Técnicos sujetos a aseguramiento de la calidad del SW, en los siguientes momentos:

- Tras cada Proceso de Cálculo de una Nueva Cuota Fija (consultar la Cláusula 12 – CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO, para más información).
- Al finalizar la Fase de Devolución.

La medición de calidad del SW conlleva la realización de las siguientes actividades:

- El adjudicatario realizará los análisis de calidad del SW por Modulo Técnico, obteniéndose de SAVT un Informe de Revisión de Código (IRC) por Módulo Técnico con los valores actualizados.
- El adjudicatario actualizará el Informe de Revisión de Código Consolidado (IRCC), dónde se podrá observar si el adjudicatario ha mantenido o degradado la calidad del SW, al posibilitar la comparación entre los valores iniciales de medición con los valores actualizados de la medición.
- Medición del **ANS B14 – Degradación de la calidad del SW** y aplicación de la penalización si aplica.

La revisión del Informe de Revisión de Código Consolidado (IRCC) y la medición del ANS B14, se realizará en el **Comité de Seguimiento y Control (CSC)** definido en la **CLÁUSULA 8 – MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**.

11.4. Modelo de Aseguramiento de Calidad de SW de Nuevos Módulos Técnicos

Para todos los Nuevos Módulos Técnicos que se incorporen a mantenimiento hay que determinar, si van a estar sometidos al Modelo de Aseguramiento de la Calidad del SW descrito en la presente cláusula y en caso afirmativo, se le solicitará al adjudicatario lo siguiente:

- El adjudicatario realizará el análisis de la calidad del SW del Nuevo Módulo Técnico, obteniéndose de SAVT un Informe de Revisión de Código (IRC) con los valores iniciales de referencia para el citado Módulo Técnico.
- El adjudicatario actualizará el Informe de Revisión de Código Consolidado (IRCC), incorporando el nuevo Módulo Técnico.

A partir de ese momento el Nuevo Módulo Técnico será objeto de aplicación del Modelo de Aseguramiento de la Calidad del SW descrito en la presente cláusula.



CLÁUSULA 12. - CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO

Una vez iniciado el contrato la Agencia emitirá certificaciones de servicios correspondientes a la actividad realizada por el adjudicatario.

12.1. Certificación de la Fase de Transición

La Agencia emitirá un único Certificado de Servicios a la finalización de la Fase de Transición. El importe máximo previsto para cada Lote para la Fase de Transición se indica en la **CLÁUSULA 16 – PRESUPUESTO DE LICITACIÓN**.

Los trabajos y entregables correspondientes a esta Fase están descritos en la **CLÁUSULA 5.- FASES Y PLANES DIRECTORES DEL SERVICIO**.

El importe máximo relativo a los servicios de la Fase de Transición será ajustado, en su caso, descontando los importes asociados a la posible continuidad de un proveedor en un ámbito funcional. Para ello, habrá que atender en cada lote al peso de cada entorno funcional respecto al total del Lote (número de Módulos Técnicos del ámbito funcional respecto al total de Módulos Técnicos del Lote). En el caso de que un adjudicatario siga prestando servicios sobre ese ámbito funcional, se deducirá del importe certificable de la Fase de Transición el porcentaje correspondiente al peso de ese ámbito funcional en el lote.

Para la asignación de pesos por cada ámbito funcional se atenderá a lo especificado en el **Apartado 3.1.3.- PESO EN CADA LOTE DE LOS MÓDULOS TÉCNICOS POR ÁMBITO FUNCIONAL** del **ANEXO 3**.

Al importe resultante se le aplicará el porcentaje de baja que se deduzca de la oferta económica presentada por el adjudicatario del correspondiente lote.

Esta certificación podrá verse afectada por las **penalizaciones** correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por la Agencia. En el caso de que el importe de la certificación sea negativo, la cantidad no aplicada en la certificación de Transición será aplicable a los siguientes certificados.

12.2. Certificación del Servicio

Una vez iniciada la prestación del servicio por parte del adjudicatario, la Agencia emitirá mensualmente un **Certificado de Servicios** con el detalle de servicios prestados el mes anterior, que será revisado en el **Comité de Seguimiento y Control (CSC)**, (consultar para más información la **CLÁUSULA 8 – MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**).

En cada Certificado de Servicios mensual se certifican los servicios prestados bajo dos conceptos económicos:

Cuota Fija

Cuota Variable

A efectos de certificación del servicio sólo se considerarán válidas aquellas entregas que hayan sido gestionadas utilizando la Herramienta de Seguimiento del Contrato establecida por la Agencia y que hayan sido validadas y aprobadas por la misma en el mes de aceptación del servicio.

Cada certificación mensual podrá verse afectada por las **penalizaciones** correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por la Agencia.

A lo largo de la prestación del servicio la Agencia exige al adjudicatario una **mejora en su productividad** como consecuencia de la adquisición de madurez en la prestación del servicio, el aprendizaje y la experiencia. Esta exigencia está detallada más adelante en la presente cláusula.

12.2.1. Certificación Mensual de la Cuota Fija

Al principio del servicio, se define una **Cuota Fija Inicial** (precio fijo por mes) por la cual el adjudicatario de cada Lote se compromete a prestar el servicio con los niveles de calidad requeridos por la Agencia.

Cada certificación mensual podrá verse afectada por las **penalizaciones** correspondientes, tal y como se ha explicado anteriormente.

En determinados momentos a lo largo de la ejecución del contrato, la Agencia propondrá un **Proceso de Regularización de la Cuota Fija** (al alza o a la baja) y como consecuencia un **Proceso de Cálculo de una Nueva Cuota Fija**.

12.2.2. Certificación Mensual de la Cuota Variable

Se define una **Cuota Variable** que da cobertura a la prestación de los Servicios Bajo Demanda.

Debido a la naturaleza de los servicios a los que da cobertura la cuota variable, la Agencia no adquiere ningún compromiso con los adjudicatarios de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la cuota variable. (Para más información consultar la **CLÁUSULA 16 – PRESUPUESTO DE LICITACIÓN**).

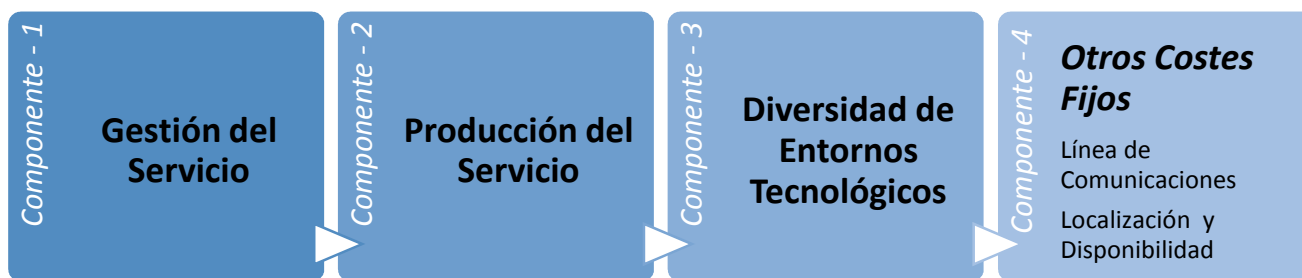
Mensualmente se certificarán de manera individual aquellos Servicios Bajo Demanda finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia en el mes de la aceptación del servicio. El número de horas a certificar de cada trabajo será el que figure en la última valoración aceptada por la Agencia.

Si un trabajo asignado al adjudicatario se encuentra en fase de ejecución y es cancelado por la Agencia, entrará en la Certificación de Servicios del mes en que ha sido cancelado, y proporcionalmente al grado de avance, tal y como se ha descrito anteriormente en la **CLÁUSULA 9 – PRESTACIÓN DEL SERVICIO**.

Cada servicio individual certificado podrá verse afectado por las **penalizaciones** correspondientes. Igualmente, hay acuerdos de nivel de servicio que aplican sobre un universo de servicios. Para más información consultar el **ANEXO 2 – FICHAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**.

12.3. Composición de la Cuota Fija

La **Cuota Fija** se configura con las siguientes componentes:



- La **Gestión del Servicio (Componente 1)** que da cobertura a todas las actividades necesarias para gestionar eficientemente el servicio, según el modelo de servicio explicado en el presente pliego.
- La **Producción del Servicio (Componente 2)** que da cobertura a toda la actividad del Equipo Base del adjudicatario para la adecuada prestación del servicio no planificable.
- La **Diversidad de Entornos Tecnológicos (Componente 3)** que exige dotar de capacidad extra al Equipo Base del adjudicatario para gestionar eficientemente Entornos Tecnológicos complejos y con poca actividad prevista.

- **Otros Costes Fijos (Componente 4)**, como por ejemplo la línea de comunicaciones y el servicio de localización y disponibilidad.

En el momento de publicar el presente pliego la Agencia ha estimado, para cada uno de los lotes, las cuatro componentes anteriores, de tal forma que se iniciará el servicio con una **Cuota Fija Estimada**, que será la que se certifique mensualmente, una vez que el adjudicatario empiece a prestar el servicio.

Cuota Fija Estimada =

Gestión del Servicio Estimada + Producción del Servicio Estimada +

Refuerzo del Servicio Estimado por Diversidad de Entornos Tecnológicos + Otros Costes Fijos Estimados

A la **Cuota Fija Estimada** para cada lote se le aplicará el porcentaje de baja que se deduzca de la oferta económica presentada por el adjudicatario de dicho lote.

A continuación se explica en detalle cómo se calcula cada una de las componentes de la Cuota Fija.

12.3.1. Gestión del Servicio

El modelo desarrollado por la Agencia estima unas capacidades específicas para el desempeño de las actividades de gestión del servicio que debe llevar a cabo el adjudicatario:

- Gestión y supervisión de la capacidad de producción definida (Responsable del Servicio).
- Gestión Horizontal: actividades de soporte horizontal a la Agencia y actividades de coordinación interna del adjudicatario (reuniones periódicas).
- Modelo de Supervisión del Servicio: Comités de Seguimiento.

CONCEPTO	FÓRMULA ANUAL
Gestión y supervisión de la capacidad de producción definida (Responsable de Servicio).	150 h/mes x 12 meses
Gestión Horizontal: actividades de soporte horizontal a la Agencia y actividades de coordinación interna del adjudicatario (reuniones periódicas).	Reuniones Coord – 1 hora * Frec Anual (48) * Nº FTE Eq.Base Atencion no planif a Agencia – 2 horas * Frec Anual (48) * Nº Gestores de la Demanda Eq. Base Gestión Continua - 2 horas * Frec Anual (48) * Nº Gestores de la Demanda Eq. Base
Modelo de Supervisión del Servicio: Comités de Seguimiento	COM - 14 horas * Unidades la Agencia * Frecuencia anual (24) Pre- CSC – 14 horas * Áreas la Agencia * Frecuencia anual (12) CSC - 11 horas * Frecuencia anual (12) CDE - 23 horas * Frecuencia anual (2)

Inicialmente, y atendiendo a la tabla anterior, la **Gestión del Servicio Estimada** por lote, es:

Gestión del Servicio Estimada (Esfuerzo Anual "h")	Lote 1	Lote 2	Lote 3	Lote 4	Lote 5	Lote 6
Gestión y supervisión de la capacidad de producción definida (Responsable del Servicio).	1.800 h	1.800 h	1.800 h	1.800 h	1.800 h	1.800 h

Gestión Horizontal: actividades de soporte horizontal a la Agencia y actividades de coordinación interna del adjudicatario (reuniones periódicas).	1.056 h	912 h	1.056 h	672 h	1.056 h	2.112 h
Modelo de Supervisión del Servicio: Comités de Seguimiento.	696 h	696 h	1.032 h	1.524 h	1.524 h	1.356 h
TOTAL	3.552 h	3.408 h	3.888 h	3.996 h	4.380 h	5.268 h

12.3.2. Producción del Servicio

La Producción del Servicio de la Cuota Fija representa la capacidad necesaria para atender los Servicios No Planificables.

La siguiente tabla resume la **Producción del Servicio Estimada** (anual y mensual promedio) para cada lote:

Producción del Servicio Estimada (Esfuerzo "h")	Lote 1	Lote 2	Lote 3	Lote 4	Lote 5	Lote 6
Servicios No Planificables (Esfuerzo Anual)	25.956 h	26.520 h	18.756 h	16.380 h	20.004 h	61.188 h
Servicios No Planificables (Esfuerzo Medio Mensual)	2.163 h	2.210 h	1.563 h	1.365 h	1.667 h	5.099 h

La cartera anual prevista para cada tipología de servicio se puede consultar en el **ANEXO 4 – VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIO**.

El servicio descrito en el presente pliego obliga al adjudicatario a una **mejora de la productividad del Equipo Base**, como consecuencia de la madurez en la prestación del servicio, el aprendizaje y la experiencia.

La Agencia exige al adjudicatario una productividad media (P1) por tipo de Servicio No Planificable para los **primeros doce meses de prestación de servicio**, una vez finalizada la fase de Transición, y dos mejoras de productividad:

- **Primera mejora de la productividad (P2):** reducción del 2% del esfuerzo por tipo de Servicio No Planificable, aplicable al periodo comprendido entre el mes 13º y el mes 24º de prestación de servicio, ambos incluidos.
- **Segunda mejora de la productividad (P3):** reducción de otro 2% del esfuerzo por tipo de Servicio No Planificable, aplicable al periodo comprendido del mes 25º de prestación de servicio, en adelante.

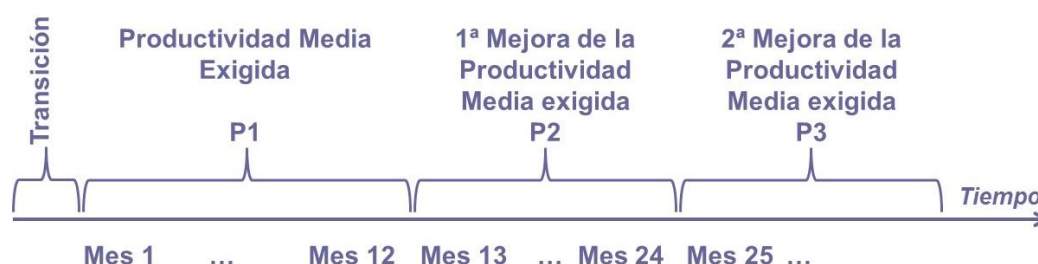
La productividad media para cada tipo de Servicio No Planificable e instante de tiempo en la prestación del servicio se presenta en la siguiente tabla:

	P1	P2	P3
PRODUCTIVIDAD MEDIA EXIGIDA POR SERVICIO NO PLANIFICABLE	Mes 1,..., Mes 12	Mes 13,..., Mes 24	Mes 25...
Mantenimiento Correctivo	3,00 horas	2,94 h	2,88 h

Consulta Funcional y/o Técnica	2,00 horas	1,96 h	1,92 h
Consulta de Datos	2,00 horas	1,96 h	1,92 h
Actualización de Datos	2,00 horas	1,96 h	1,92 h
Adaptación Menor	12,00 horas	11,76 h	11,52 h

Mes 1.- es el primer mes de prestación de servicio una vez finalizada la Fase de Transición.

El siguiente gráfico muestra la Productividad Media exigida al adjudicatario según el instante de prestación del servicio:



Igualmente el servicio descrito en el presente pliego exige al adjudicatario que sea responsable en la prestación del servicio, de tal forma que si la **Producción del Servicio Real** es mucho mayor que la **Producción del Servicio Estimada**, el adjudicatario está obligado a tomar las medidas necesarias para dotar al Equipo Base con capacidad extra para atender eficientemente el servicio con los niveles de calidad requeridos por la Agencia. El hecho de que el adjudicatario dote al Equipo Base de capacidad adicional extra, no significa que esto represente coste adicional para la Agencia.

12.3.3. Diversidad de Entornos Tecnológicos

La agencia considera que debe reforzar la capacidad del Equipo Base para garantizar la cobertura del servicio. Para ello se define el concepto de **Densidad Funcional**.

Se define Densidad Funcional para cada Lote y Entorno Tecnológico como el cociente entre el número de módulos técnicos a mantener en dicho entorno y el número de recursos equivalentes asignados a la producción de los servicios en dicho entorno.

Equivaldría al número de módulos técnicos asignados a cada uno de los recursos equivalentes que están produciendo el servicio. En el caso de entornos tecnológicos complejos con un gran número de módulos técnicos pero una baja carga de trabajo, podría darse el caso de que el conocimiento de un elevado número de módulos técnicos recayera sobre un escaso número de recursos equivalentes, con la posibilidad de existencia de ineficiencias operativas. Para paliar este tipo de situaciones y como medidas de refuerzo se aplicarán las siguientes reglas:

- En un **Entorno Tecnológico Principal (P)**, la Densidad Funcional debe mantenerse en valores en torno a 30 ± 5 . Si se supera dicho valor, debe reforzarse la capacidad hasta que se cumpla dicha relación.
- En un **Entorno Tecnológico Normal (N)**, la Densidad Funcional debe mantenerse en valores en torno a 40 ± 5 . De igual forma, en caso de superarse dicho valor, debe aumentarse la capacidad del equipo hasta que se cumpla dicha relación.

Partiendo de la información del **ANEXO 3 - VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS**, se identifican los entornos Principales (P) y Normales (N), así como los Módulos Técnicos por cada uno de estos Entornos Tecnológicos.

El **Refuerzo del Servicio Estimado** dentro del Equipo Base para cada Lote se expone a continuación, teniendo en cuenta que el valor de densidad funcional incluye los FTE del refuerzo estimado:

Diversidad de Entornos Tecnológicos Estimada LOTE 1	Esfuerzo Mensual Producción del Servicio (horas)	Recursos Equivalentes (FTE)	Módulos Técnicos	Principal	Densidad Funcional (Módulos/FTE)	Refuerzo Estimado (FTE mensual)
ET-01: Aplicaciones Web Java	1.107	7,4	106	P	14,36	0,00
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms	641	4,3	37	P	8,65	0,00
ET-03: Aplicaciones Forms Unix	137	0,9	5	P	5,48	0,00
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	162	1,1	26	P	24,12	0,00
ET-11: Inteligencia de Negocio BI	9	0,1	9		37,00	0,18
ET-14: Gestión Administrativa Expedientes Electrónicos	0	0,0	2		37,00	0,05
Total	2.056	14	185			0,24

Diversidad de Entornos Tecnológicos Estimada LOTE 2	Esfuerzo Mensual Producción del Servicio (horas)	Recursos Equivalentes (FTE)	Módulo s Técnicos	Principal	Densidad Funcional (Módulos/FTE)	Refuerzo Estimado (FTE mensual)
ET-01: Aplicaciones Web Java	1.278	8,5	80	P	9,39	0,00
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms	39	0,3	9		34,91	0,00
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	3	0,0	4		37,00	0,09
ET-08: Gestión Documental	0	0,0	1		37,00	0,03
ET-11: Inteligencia de Negocio BI	17	0,1	5		37,00	0,03
ET-15: Uniface	450	3,0	3	P	1,00	0,00
ET-18: Visual-Basic.Net /C#.NET	0	0,0	1	P	28,00	0,04
Total	1.787	12	103			0,17

Diversidad de Entornos Tecnológicos Estimada LOTE 3	Esfuerzo Mensual Producción del Servicio (horas)	Recursos Equivalentes (FTE)	Módulos Técnicos	Principal	Densidad Funcional (Módulos/FTE)	Refuerzo Estimado (FTE mensual)
ET-01: Aplicaciones Web Java	225	1,5	128	P	28,00	3,07
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms	651	4,3	55	P	12,68	0,00
ET-03: Aplicaciones Forms Unix	210	1,4	13	P	9,30	0,00
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	108	0,7	38	P	28,00	0,63
ET-08: Gestión Documental	4	0,0	7		37,00	0,17
ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla	0	0,0	1		37,00	0,03



Diversidad de Entornos Tecnológicos Estimada LOTE 3	Esfuerzo Mensual Producción del Servicio (horas)	Recursos Equivalentes (FTE)	Módulos Técnicos	Principal	Densidad Funcional (Módulos/FTE)	Refuerzo Estimado (FTE mensual)
ET-11: Inteligencia de Negocio BI	20	0,1	12		37,00	0,19
ET-13: Movilidad	1	0,0	2		37,00	0,05
ET-16: Siebel	0	0,0	1	P	28,00	0,04
Total	1.218	8	257			4,17

Diversidad de Entornos Tecnológicos Estimada LOTE 4	Esfuerzo Mensual Producción del Servicio (horas)	Recursos Equivalentes (FTE)	Módulos Técnicos	Principal	Densidad Funcional (Módulos/FTE)	Refuerzo Estimado (FTE mensual)
ET-01: Aplicaciones Web Java	965	6,4	151	P	23,48	0,00
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms	168	1,1	30	P	26,73	0,00
ET-03: Aplicaciones Forms Unix	25	0,2	6		35,41	0,00
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	152	1,0	32	P	28,00	0,13
ET-11: Inteligencia de Negocio BI	9	0,1	7		37,00	0,13
ET-14: Gestión Administrativa Expedientes Electrónicos	0	0,0	1		37,00	0,03
Total	1.319	9	227			0,29

Diversidad de Entornos Tecnológicos Estimada LOTE 5	Esfuerzo Mensual Producción del Servicio (horas)	Recursos Equivalentes (FTE)	Módulos Técnicos	Principal	Densidad Funcional (Módulos/FTE)	Refuerzo Estimado (FTE mensual)
ET-01: Aplicaciones Web Java	1.172	7,8	166	P	21,24	0,00
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms	36	0,2	22		37,00	0,36
ET-03: Aplicaciones Forms Unix	14	0,1	5		37,00	0,04
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	89	0,6	27	P	28,00	0,37
ET-08: Gestión Documental	9	0,1	11		37,00	0,24
ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire	198	1,3	74	P	28,00	1,32
ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla	14	0,1	14		37,00	0,29
ET-11: Inteligencia de Negocio BI	1	0,0	2		37,00	0,05
ET-12: Software de Integración	0	0,0	2		37,00	0,05
ET-13: Movilidad	0	0,0	4		37,00	0,11
ET-14: Gestión Administrativa Expedientes Electrónicos	1	0,0	12		37,00	0,32
Total	1.535	10	339			3,14

Diversidad de Entornos Tecnológicos Estimada LOTE 6	Esfuerzo Mensual Producción del Servicio (horas)	Recursos Equivalentes (FTE)	Módulos Técnicos	Principal	Densidad Funcional (Módulos/FTE)	Refuerzo Estimado (FTE mensual)
ET-01: Aplicaciones Web Java	849	5,7	81	P	14,32	0,00
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms	4.416	29,4	49	P	1,66	0,00
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	13	0,1	69		37,00	1,78
ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla	0	0,0	1		37,00	0,03
Total	5.278	35	200			1,81

12.3.4. Otros Costes Fijos

La Cuota Fija incorpora otros conceptos económicos fijos:

- La **Línea de Comunicación** exigida al adjudicatario que garantiza la conexión de las Factorías de Servicio a las infraestructuras de la Agencia por un importe de **2.000,00 Euros (IVA no incluido)**.
- El **Servicio de Localización y Disponibilidad** en los Lotes en los que sea de aplicación. Para la configuración del servicio, definido en la **CLÁUSULA 4 – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**, se establece un importe constante al mes de **2.000,00 Euros (IVA no incluido)**, que se empezará a certificar al mes siguiente de su activación.

12.4. Proceso de Regularización de la Cuota Fija

El servicio objeto del presente pliego admite un Proceso de Regularización de la Cuota Fija por el que la Agencia se compromete a:

- Comparar la **Producción del Servicio Estimada** durante un periodo de tiempo con la **Producción del Servicio Real** de ese mismo periodo.
En el caso de que la diferencia entre la Producción del Servicio Estimada y la Producción del Servicio Real se encuentre en un rango comprendido en el +/-10%, no se continuará con el proceso de regularización.
- Determinar un importe denominado “**Importe de Regularización**” y
- Abonar o descontar el “**Importe de Regularización**” en el Certificado de Servicios que se acuerde.

El proceso de regularización se realizará en las siguientes fechas o circunstancias:

- A la finalización de los **primeros 14 meses de ejecución del contrato**.
- Cada 12 meses** a contar desde la última regularización.
- A la finalización del Contrato**.

A continuación explicamos cómo se calcula el importe de la Regularización de la Cuota Fija.

En el Proceso de Regularización de la Cuota Fija interviene la Producción del Servicio, por lo que hay que determinar la **Producción del Servicio Real** y compararla con la **Producción del Servicio Estimada**.

La **Producción del Servicio Real** de un periodo determinado se calcula sumando las Producciones Mensuales del Servicio Real. Cada Producción Mensual del Servicio Real se calcula multiplicando el servicio real prestado

por el adjudicatario en el citado mes, por la productividad media exigida por la Agencia que aplique en el citado mes (consultar **APARTADO 1.3.2 PRODUCCIÓN DEL SERVICIO**, de la presente cláusula).

Es objetivo de la Agencia el empleo eficiente de las capacidades contratadas, evitando las **ineficiencias** que suelen ir asociadas a la falta de calidad en la entrega de un servicio. Por ello, en el cálculo de la **Producción del Servicio Real** se tendrán en cuenta y se descontarán las ineficiencias en el servicio (reapertura de incidencias, duplicidades, entregas en falso, trabajos incompletos o pendientes de ser atendidos, cancelaciones,...). De igual forma, en caso de que se produzcan alteraciones en el entorno de operación que supongan una influencia significativa en el desarrollo del servicio, bien por acontecimientos imprevistos, bien por necesidades ineludibles de la Agencia, se establecerán, en su caso, los mecanismos adecuados para compensar las posibles efectos derivados de dichas alteraciones.

Por tanto el **Importe de la Regularización** se define como:

Importe de Regularización = Producción del Servicio Real – Producción del Servicio Estimada

- Si **Importe de Regularización > 0**: la Agencia abonará al adjudicatario el **100%** del importe en concepto de “Regularización” en el siguiente Certificado de Servicios.
- Si **Importe de Regularización < 0**: la Agencia repercutirá al adjudicatario el **75%** del importe en concepto de “Regularización” en el siguiente Certificado de Servicios, asumiendo la Agencia el 25% restante en concepto de costes de adaptación incurridos por el adjudicatario para adaptar la prestación del servicio al realmente producido y no al estimado.

La aplicación de la regularización se hará efectiva si aplica, exclusivamente tras su aprobación en el **Comité de Dirección Estratégica (CDE)** definido en la **CLÁUSULA 8 – MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**, del presente pliego, abonando o descontando el importe de la Regularización en el Certificado de Servicios correspondiente, en caso de que proceda, tramitándose el correspondiente procedimiento de modificación de contrato para su aprobación definitiva.

12.5. Proceso de Cálculo de una Nueva Cuota Fija

Todo Proceso de Regularización de la Cuota Fija conlleva el Cálculo de una Nueva Cuota Fija, para los siguientes 12 meses del Servicio:

El cálculo de la Nueva Cuota Fija sigue la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned} \text{Nueva Cuota Fija} = & \\ & \text{Gestión del Servicio Estimada para el siguiente periodo} + \\ & \text{Producción del Servicio Estimada para el siguiente periodo} + \\ & \text{Refuerzo del Servicio Estimado por Diversidad de Entornos Tecnológicos para el siguiente periodo} + \\ & \text{Otros Costes Fijos} \end{aligned}$$

La **Gestión del Servicio** ha podido sufrir variaciones debidas a cambios organizativos dentro de la Agencia que modifiquen al alza o a la baja el número de Áreas o Unidades de Servicio a Clientes y Gestión de Aplicaciones. Por ello, de cara al cálculo de la Nueva Cuota Fija hay que calcular la **Gestión del Servicio Estimada para el siguiente periodo**.

En el cálculo de la **Producción del Servicio Estimada para el siguiente periodo** se tendrán en cuenta aspectos como:

- Demanda histórica de servicio y su tendencia,
- Cartera media pendiente de resolver,
- Estacionalidad del negocio en el periodo de ajuste,
- Variación prevista en el número de aplicaciones en la línea base y



- Resultado obtenido en el Proceso de Regularización,
- ...

La **Producción del Servicio Estimada** de un periodo determinado se calcula sumando las Producciones Mensuales del Servicio Estimado. Cada Producción Mensual del Servicio Estimado se calcula multiplicando el servicio estimado por mes, por la productividad media exigida por la Agencia que aplique en el citado mes (consultar **APARTADO 12.3.2 PRODUCCIÓN DEL SERVICIO**, de la presente cláusula).

El **Refuerzo del Servicio** ha podido sufrir variaciones debidas por ejemplo a un posible cambio en el esfuerzo del servicio prestado por Entorno Tecnológico. Por ello, de cara al cálculo de la Nueva Cuota Fija hay que calcular el **Refuerzo del Servicio Estimado por Diversidad de Entornos tecnológicos para el siguiente periodo**.

La aplicación de la **Nueva Cuota Fija** se hará efectiva, exclusivamente tras su propuesta en el **Comité de Dirección Estratégica (CDE)** definido en la **CLÁUSULA 8 – MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**, tramitándose el correspondiente procedimiento de modificación de contrato para su aprobación definitiva.

Un cambio al alza o la baja en el importe de la Cuota Fija no implica necesariamente un aumento o disminución proporcional de miembros del Equipo Base del adjudicatario. El adjudicatario decide en cada momento cómo hacer el trabajo y con cuántos recursos debe contar su Equipo Base para prestar el servicio con el nivel de calidad y eficiencia exigidos por la Agencia.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 13. - HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO

13.1. Herramientas aportadas por la Agencia

Las herramientas para la gestión del servicio, gestión de calidad y gestión de conocimiento serán las definidas por la Agencia. El adjudicatario deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- El adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por la Agencia en la forma y condiciones que la Agencia establezca.
- El adjudicatario podrá proponer a la Agencia modificaciones a las herramientas con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio siempre que se asegure la continuidad de la prestación del mismo. Cualquier propuesta de cambio deberá estar debidamente razonada y documentada para ser analizada por la Agencia y proceder a la toma de decisión sobre la conveniencia de su implantación. El adjudicatario deberá tener en cuenta que la Agencia no dará por válidas aquellas propuestas de mejora que no puedan ser de aplicación general por parte de la Agencia a cualquiera de sus colaboradores bajo este Modelo de Prestación de Servicio, o se pueda ver afectada la continuidad de su utilización o práctica a la finalización del contrato objeto de la presente licitación.
- La Agencia podrá realizar las evoluciones funcionales así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

13.1.1. Seguimiento de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas

Las Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas de los usuarios de la Comunidad de Madrid son gestionadas a través de la herramienta de workflow **SGIP** (Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones) que interactúa con la **Herramienta de Seguimiento del Contrato** que se trata en el punto siguiente.

La información almacenada en **SGIP** complementa, en ciertas ocasiones, la información que la **Herramienta de Seguimiento del Contrato** registra sobre los trabajos que el adjudicatario debe realizar. El adjudicatario podrá acceder al detalle de la información de **SGIP** siempre que la Agencia así lo disponga.

13.1.2. Seguimiento del Contrato

El adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la información relativa al seguimiento del contrato en la herramienta determinada por la Agencia para la gestión integral de éste.

La información contenida en la Herramienta de Seguimiento del Contrato deberá coincidir con la realidad de los trabajos en marcha. La Agencia no tendrá en cuenta aquellos trabajos no contemplados en dicha herramienta.

La correcta actualización de la información forma parte del propio trabajo en sí, de tal manera que un defecto en la gestión, definición y reporte de información del trabajo se considerará a todos los efectos como un defecto en la realización del propio trabajo.

Durante la Fase de Transición el adjudicatario tendrá la oportunidad de conocer la herramienta y adquirir la suficiente experiencia en su uso, de tal manera que al pasar a la fase de Transformación se exigirá el conocimiento necesario para la correcta utilización de dicha herramienta, siguiendo la metodología definida por la Agencia.

13.1.3. Porfolio de Aplicaciones

Las aplicaciones que forman parte de cada uno de los Lotes están informadas y descritas en un repositorio de la Agencia. Dicho sistema contiene la información general de cada aplicación, necesaria para su adecuada gestión, entre la que destaca:

- Información sobre seguridad y protección de datos.
- Criticidad y estacionalidad.
- Estructura de cada Aplicación: Módulos Funcionales y Módulos Técnicos que la componen.
- Responsable Funcional de cada Aplicación y de cada uno de sus Módulos Funcionales.
- Fase y estado de cada Aplicación y el estado de cada uno de sus Módulos Funcionales.
- Entorno Tecnológico de cada uno de los Módulos Técnicos.

13.1.4. Repositorio Común para la Prestación del Servicio.

La Agencia dispondrá para los adjudicatarios, de un espacio de red compartido con el Equipo de la Agencia relacionado con el contrato, para la compartición de la documentación sobre aplicaciones, servicio, equipo, etc. También se podrá incluir documentación relevante para la buena ejecución del servicio. Es responsabilidad del adjudicatario mantener adecuadamente actualizado el contenido de la documentación bajo su responsabilidad.

13.1.5. Repositorio de Documentación de Seguimiento del Contrato

La Agencia dispone de un Repositorio donde se incluirá la documentación más relevante del Seguimiento del Contrato, accesible únicamente al Responsable del Contrato y del Servicio del adjudicatario, así como a los Gestores de la Demanda.

13.1.6. Control de versiones

La Herramienta de Control de Versiones facilita la administración de las distintas versiones de código de cada producto desarrollado, así como las posibles especializaciones realizadas. La Agencia usa Subversion con carácter general, aunque en algunos casos se utiliza Starteam.

13.1.7. Servicio de Revisión del Código.

En el ámbito de calidad del SW la Agencia cuenta con herramientas que ofrecen el servicio de revisión de código. Dicho servicio estará a disposición de los adjudicatarios de la Agencia desde el inicio del contrato y tiene como objetivo anticipar errores de código.

El servicio de revisión de código proporciona información sobre la adecuación del código construido según la *Normativa de Desarrollo de la Agencia*, tal y como indica la Guía de calidad del Software de la Agencia, consultar el **APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA**.

La Agencia pone a disposición del adjudicatario y para algunas tecnologías el Servicio Automático de Verificación Telemática: SAVT, con el que el adjudicatario puede comprobar la adecuación del código construido a la Normativa de Desarrollo de la Agencia. Este sistema está accesible en forma remota y se puede utilizar el número de veces que sea necesario.

Es importante destacar que la herramienta SAVT revisa la adecuación del código a la normativa de desarrollo de la Agencia en un porcentaje muy alto, aunque no de forma completa. La comprobación de la adecuación del código construido a la normativa de desarrollo de la Agencia que a todos los efectos ha de considerarse válida, es la realizada por el equipo de Calidad de la Agencia, que emplea tanto herramientas automáticas como métodos manuales.

13.1.8. Herramienta para la elaboración de la maqueta del sistema

Para la elaboración de la maqueta del sistema se utilizará la herramienta Pencil, de uso libre y gratuito en el mercado.

13.2. Herramientas aportadas por el Adjudicatario

El adjudicatario podrá utilizar, si lo estima oportuno, herramientas adicionales a las determinadas por la Agencia, lo que no le eximirá en ningún caso del adecuado reporte en las definidas por la Agencia. En ningún caso, dichas herramientas adicionales utilizadas por el adjudicatario pondrán en riesgo la continuidad y calidad

del servicio objetivo de la Agencia como consecuencia de la no disponibilidad de las mismas a la finalización de la relación contractual.

13.2.1. Herramienta de valoración del servicio de Mantenimiento Evolutivo

La estimación del esfuerzo requerido para la ejecución de las diferentes peticiones de mantenimiento evolutivo constituye una tarea crítica para la Agencia. Por ello, la Agencia considera necesario disponer de una herramienta que permita conocer el coste en horas de esfuerzo de una petición de Servicio de Mantenimiento Evolutivo antes de comprometer con el adjudicatario la ejecución del encargo correspondiente.

La Agencia requiere que los licitadores del presente pliego incluyan en sus Ofertas una herramienta de estimación de servicios de mantenimiento evolutivo adaptada a los entornos tecnológicos del Lote al que licitan clasificados con la categoría de Principales o Normales, ver **ANEXO 3 – VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS**, y si formaran parte de la siguiente lista de entornos:

- ET-01: Aplicaciones Web Java
- ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms
- ET-03: Aplicaciones Forms Unix
- ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi
- ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire

Los componentes de los diferentes entornos tecnológicos se especifican en el **APARTADO 3.2.1 DETALLE DE LOS ENTORNOS TECNOLÓGICOS DEL ANEXO 3**.

La herramienta de valoración deberá estar basada en software libre o en productos no licenciados. También se considerará cualquier producto del paquete ofimático de Microsoft siempre que su uso por la Agencia no constituya gasto adicional.

La herramienta irá acompañada de:

- Base de datos donde se registrará la información de cada una de las valoraciones realizadas y se almacenará la información histórica, para su consulta posterior.
- Identificación de los objetos a parametrizar por entorno tecnológico y valores iniciales propuestos de parametrización necesarios para obtener estimaciones automáticas en horas de esfuerzo.
- Plan de implantación de la herramienta acorde a los requerimientos identificados y la temporalidad establecida en las distintas fases del pliego.
- Documentación propia de la herramienta
- Documentación de la parametrización de la herramienta por entorno tecnológico.
- Plan de Formación a los equipos de la Agencia.
- Manual de formación en el uso de la herramienta.

Parametrización de la Herramienta de valoración

Durante la Fase de Transición, el adjudicatario de cada Lote deberá ajustar la Herramienta a las particularidades tecnológicas y funcionales de la Agencia, constituyendo uno de los entregables de la Fase de Transición.

Consideraciones

La Agencia decidirá el uso y momento de aplicación de las Herramientas de Valoración presentadas por los adjudicatarios en cada uno de los ámbitos funcionales y tecnologías de los Lotes objeto de licitación de este contrato.

La Agencia podrá modificar y configurar la Herramienta de Valoración presentada por cualquier adjudicatario del modo que estime más oportuno para que se ajuste a las particularidades tecnológicas y funcionales de los diferentes Lotes.

La finalización del contrato no afectará a la posterior utilización por la Agencia de la Herramienta de Valoración utilizada durante su vigencia.

13.2.2. Definición del modelo de datos

Para la definición del modelo de datos se utilizará Erwin 7.

13.2.3. Pruebas de rendimiento

Las pruebas de rendimiento del sistema han de ser efectuadas por el adjudicatario en sus dependencias y utilizando sus propios procesos y herramientas, que han de ser las siguientes:

- Emplear el producto Silkperformer para generar el tráfico que simula la actividad de los usuarios finales de la aplicación. La simulación de esa actividad de la aplicación se plasma en un proyecto Silkperformer con un máximo de 4 casos de pruebas. Cada caso se ejecuta por separado incorporando progresivamente hasta 100 usuarios virtuales. Cada caso se analiza separadamente haciendo hincapié en el rango de usuarios virtuales que causa el incumplimiento de los requisitos técnicos.

El adjudicatario entrega el proyecto Silkperformer que ha empleado en sus pruebas, y los recursos que sean necesarios para reproducir la ejecución de la prueba por parte del equipo de Calidad de la Agencia. El proyecto se concreta en la entrega del archivo "ltz" de Silkperformer 16 o una versión posterior.

- Emplear el producto Dynatrace para monitorizar y analizar el comportamiento de la infraestructura técnica durante las pruebas. El objetivo es validar que la aplicación sometida a la carga de usuarios artificiales mediante el empleo de Silkperformer cumple con los requisitos técnicos exigidos a la aplicación. Además validar que el cumplimiento de los requisitos técnicos es compatible con un uso de recursos técnicos semejantes a los disponibles en la Agencia. Los recursos técnicos son: espacio en disco, consumo memoria en la JVM (Java Virtual Machine), comportamiento del recolector de basura, dimensión de pool de conexiones, y cualquier otro elemento necesario para el funcionamiento de la aplicación.

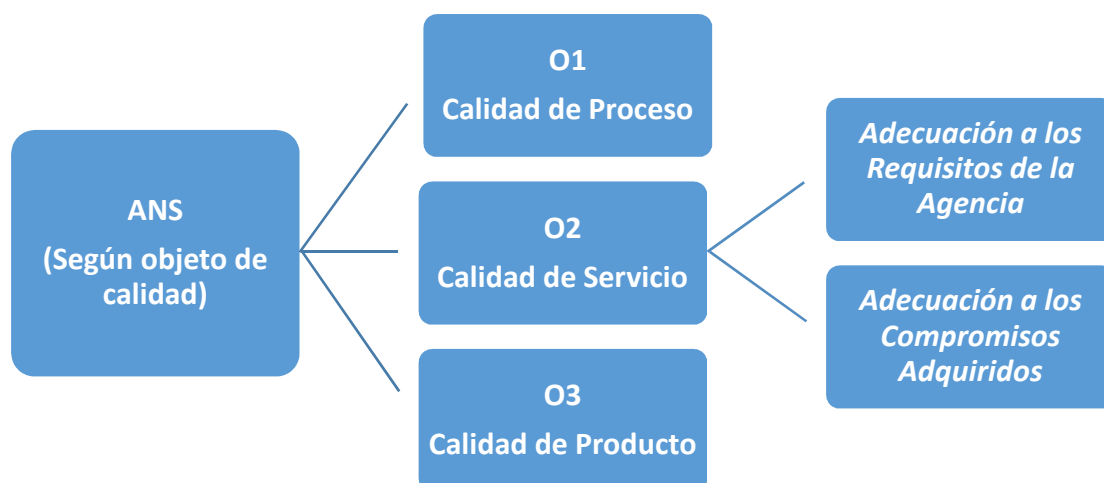
El adjudicatario entrega la exportación de la sesión de Dynatrace 6.2 o superior en forma de archivo "dts", y los recursos que sean necesarios para reproducir la ejecución de la prueba por parte del equipo de Calidad de la Agencia.



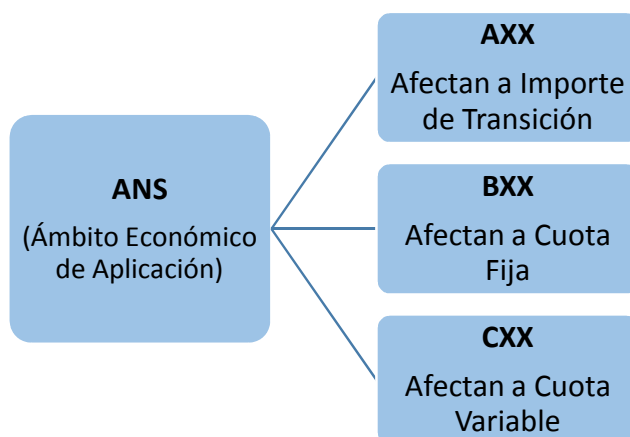
CLÁUSULA 14. - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

En esta cláusula se definen los parámetros iniciales del servicio que el adjudicatario está obligado a cumplir para mantener el nivel de calidad requerido para la prestación del Servicio. Estos parámetros son computables para el cálculo de penalizaciones.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio se dividen en tres grandes categorías, atendiendo al objeto de calidad que persiguen:



Si atendemos al ámbito económico de aplicación, los Acuerdos de Nivel de Servicio se dividen en tres categorías:



Cada uno de los indicadores de ANS se encuentra definido en una Ficha de Acuerdo de Nivel de Servicio. El **ANEXO 2 - FICHAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS** recoge el conjunto de estas fichas.

La medición de cada ANS se realiza tomando como referencia el universo de datos que constituyen el objeto del ANS y calculando el porcentaje de cumplimiento; no obstante, cuando dicho universo de medida es escaso (inferior a un umbral que se determina para cada indicador), no se realiza una medida porcentual sino que se establece una medida discreta con la cantidad neta de incumplimientos.

El grado de cumplimiento de cada ANS se divide en diferentes tramos. Uno de los tramos supone el nivel de cumplimiento esperado y, por tanto, no penalizado. El resto de tramos gradúa el nivel de desviación con respecto al nivel esperado, lo que condiciona el valor de la penalización a aplicar.

En caso de que el valor de un ANS implique una cierta penalización, como criterio general y siempre que sea factible (se indica para cada ANS), se establecerá un mecanismo modulador del importe de la penalización, que tiene como objetivo tener en cuenta el comportamiento global del servicio medido por el ANS. En caso de que el comportamiento global sea mejor que el requerido por el ANS, el modulador actuará disminuyendo la cuantía de la penalización en una cantidad proporcional al nivel de mejora. Si el comportamiento global fuera peor que el requerido por el indicador, el modulador actuaría incrementando la cuantía de la penalización.

La penalización total a aplicar en los Certificados de Servicios mensuales, tanto por los ANS que afectan a la Cuota Fija como a la Cuota Variable, no será nunca superior al 20% del importe de la certificación del servicio prevista para el mes correspondiente, IVA no incluido, **sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s**. En el caso de ANS que afectan al importe de Transición, la penalización total a aplicar como resultado del incumplimiento, no tendrá ninguna limitación, pudiendo resultar incluso, un importe negativo **aplicando el resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s**.

En cualquiera de los contratos correspondientes a los distintos lotes en los que se divide el expediente, si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en el periodo de los últimos 12 meses, el importe de la penalización correspondiente a cada uno de los meses supera el 20% del importe del certificado correspondiente a dicho mes por todos los servicios IVA no incluido, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

En caso de que el adjudicatario de un Lote repita como gestor de determinados ámbitos funcionales, de forma genérica y salvo que se indique otra cosa, las penalizaciones correspondientes a los ANS BXX y CXX comenzarán a aplicarse desde el inicio de la Fase de Transformación en esos ámbitos funcionales. En este caso, para el cálculo de la métrica de cada uno de los ANS se tomará como universo de medida el servicio correspondiente a dichos ámbitos funcionales, y la penalización total a aplicar, calculada según se detalla más adelante, estará ponderada por el peso de la Producción del Servicio Real para dichos ámbitos funcionales en el mes en que se deba aplicar la penalización, sobre el total de la Producción del Servicio Real en el Lote.

El cálculo de la Producción del Servicio Real se encuentra definido en el **APARTADO 12.4.- PROCESO DE REGULARIZACIÓN DE LA CUOTA FIJA**.

En aquellos casos en los que el adjudicatario sea nuevo en determinados ámbitos funcionales, también de forma genérica y salvo que se indique otra cosa, posibles penalizaciones correspondientes a los ANS BXX y CXX para esos ámbitos funcionales se aplicarán a partir de la Fase de Pleno Servicio.

AXX.- ANS QUE AFECTAN AL IMPORTE DE TRANSICIÓN

La siguiente tabla resume los ANS que actúan sobre el importe de la Fase de Transición:

ANS	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA
ANS A01	INCORPORACIÓN DEL 100% DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO BASE EL PRIMER DÍA DE LA FASE DE TRANSFORMACIÓN	PROCESO
ANS A02	INCORPORACIÓN DEL 90% DEL EQUIPO BASE EN LAS DOS PRIMERAS SEMANAS DE LA FASE DE TRANSICIÓN	PROCESO
ANS A03	INCORPORACIÓN DEL 80% DEL EQUIPO BASE EN LA PRIMERA SEMANA DE LA FASE DE TRANSICIÓN	PROCESO

ANS	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA
ANS A04	CALIDAD DE LOS ENTREGABLES REQUERIDOS DURANTE LA FASE DE TRANSICIÓN (EXCEPTO LA DOCUMENTACIÓN DE APLICACIONES SELECCIONADAS)	PRODUCTO
ANS A05	CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA DE LAS APLICACIONES SELECCIONADAS A DOCUMENTAR DURANTE LA FASE DE TRANSICIÓN	PRODUCTO
ANS A06	CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA DE LAS APLICACIONES SELECCIONADAS ACTUALIZADA AL FINALIZAR LA FASE DE DEVOLUCIÓN	PRODUCTO

La penalización asociada a cada uno de estos ANS se calcula según la fórmula:

$$\text{Penalización} = \text{Importe Transición} * \text{Peso} * F_t$$

donde:

- **Importe Transición:** importe **máximo** previsto correspondiente a la Fase de Transición, IVA no incluido. Los importe máximos considerados son los que se indican a continuación, a los que se aplicará el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación.

LOTE	IMPORTE de TRANSICIÓN
LOTE 1	45.851,84€
LOTE 2	47.875,46€
LOTE 3	46.173,08€
LOTE 4	32.390,08€
LOTE 5	47.345,79€
LOTE 6	100.946,89€

- **Peso:** valor porcentual que limita el importe máximo de penalización asociado a cada indicador.
- **F_t:** Factor de graduación de la penalización, en función del nivel de incumplimiento del ANS.

La penalización total a aplicar es el resultado de sumar la penalización calculada para cada uno de los ANS que afectan a la Fase de Transición.

BXX.- ANS QUE AFECTAN A LA CUOTA FIJA

La siguiente tabla resume los ANS que actúan sobre la el importe de la Cuota Fija:

ANS	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA
ANS B01	RESOLUCIÓN EN EL PLAZO ESTABLECIDO DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, CONSULTA FUNCIONAL/TÉCNICA, CONSULTA DE DATOS Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS, DE NIVEL CRÍTICO	SERVICIO
ANS B02	RESOLUCIÓN EN EL PLAZO ESTABLECIDO DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, CONSULTA FUNCIONAL/TÉCNICA, CONSULTA DE DATOS Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS, DE CRITICIDAD NORMAL.	SERVICIO
ANS B03	CUMPLIMIENTO DE LA FECHA REQUERIDA DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE ADAPTACIÓN MENOR	SERVICIO
ANS B04	RECHAZOS EN LAS ENTREGAS DE SERVICIOS NO PLANIFICABLES	PRODUCTO
ANS B05	REAPERTURA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	PRODUCTO

ANS	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA
ANS B06	RETRASOS EN LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS REQUERIDAS POR LA AGENCIA PARA LOS SERVICIOS BAJO DEMANDA	SERVICIO
ANS B07	AJUSTE DEL COMPROMISO DE ENTREGA FINAL DE LOS SERVICIOS BAJO DEMANDA A LAS FECHAS REQUERIDAS POR LA AGENCIA	SERVICIO
ANS B08	RECHAZO DE PROPUESTAS TÉCNICAS DE SERVICIOS BAJO DEMANDA POR FALTA DE CALIDAD	PRODUCTO
ANS B09	RECHAZO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	PRODUCTO
ANS B10	INCORPORACIÓN EN PLAZO DE APLICACIONES A LA LÍNEA BASE	SERVICIO
ANS B11	ROTACIONES NO PLANIFICADAS EN EL EQUIPO BASE: RESPONSABLE DE SERVICIO, GESTORES DE LA DEMANDA Y EXPERTOS	PROCESO
ANS B12	SERVICIOS DE LOCALIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD NO SOLUCIONADOS	SERVICIO
ANS B13	CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	SERVICIO
ANS B14	DEGRADACIÓN DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE	PRODUCTO
ANS B15	CAPACIDAD DEL EQUIPO BASE	SERVICIO

La referencia para el cálculo de posibles penalizaciones es el importe mensual de la Cuota Fija en todos los casos excepto en el indicador B12, cuya referencia es el importe mensual del propio Servicio de Localización y Disponibilidad.

La penalización asociada a cada uno de estos ANS, excepto para el B12, se calcula según la fórmula que figura a continuación.

Algunos ANS tienen definido un elemento de modulación que influye en el cálculo de la penalización que se deriva del incumplimiento del ANS, en función del comportamiento medio del servicio realizado por el adjudicatario en los aspectos que mide el ANS en comparación con el requerido por la Agencia.

$$\text{Penalización} = \text{Incumplimiento} + \text{Modulador}$$

donde:

- Incumplimiento: importe de la penalización sin tener en cuenta el modulador.
- Modulador: sumando que incrementa o disminuye la penalización que se deriva del incumplimiento del ANS en función del comportamiento medio del servicio en los aspectos que mide.

Aunque el modulador puede tomar valores positivos o negativos, su valor absoluto no podrá nunca ser superior al valor absoluto del incumplimiento. En caso de producirse esta situación, el valor del modulador se igualará al valor del incumplimiento, manteniendo el signo.

El Incumplimiento se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Incumplimiento} = \text{Cuota Fija}_{\text{Mensual}} * \text{Peso} * F_t$$

donde:

- Cuota Fija Mensual: importe de la Cuota Fija en el mes en que se certifica el servicio, IVA no incluido.
- Peso: valor porcentual que limita el importe máximo de penalización asociado a cada indicador.
- Ft: Factor de graduación de la penalización, en función del nivel de incumplimiento del ANS.

El Modulador sólo se tiene en cuenta en aquellos ANS en los que aplica, y se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Modulador} = \text{Cuota Fija}_{\text{Mensual}} * \text{Peso} * \text{Ft} * \frac{\text{Tmedreal} - \text{Treq}}{\text{Treq}}$$

donde:

- Los términos “Cuota Fija Mensual”, “Peso” y “Ft” ya se han descrito anteriormente.
- Tmedreal: este término se encuentra definido de forma concreta en cada uno de los ANS en que aplica, y mide el comportamiento medio del servicio realizado por el adjudicatario para los aspectos que mide el ANS.
- Treq: este término se encuentra definido de forma concreta en cada uno de los ANS en que aplica, y mide el valor requerido por la Agencia para la prestación del servicio por el adjudicatario para los aspectos que mide el ANS.

Para más información sobre la definición concreta de los términos “Tmedreal” y “Treq” en cada ANS, se recomienda consultar la definición de cada ANS en el **ANEXO 2 - FICHAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS**.

La penalización asociada al ANS B12 se calcula según la fórmula que figura a continuación.

$$\text{Penalización} = \text{Importe Servicio Localización y Disponibilidad}_{\text{Mensual}} * \text{Peso} * \text{Ft}$$

donde:

- Importe Servicio Localización y Disponibilidad Mensual: importe del Servicio Localización y Disponibilidad en la Cuota Fija del mes en que se certifica el servicio, IVA no incluido.
- Peso: valor porcentual que limita el importe máximo de penalización asociado a cada indicador.
- Ft: Factor de graduación de la penalización, en función del nivel de incumplimiento del ANS.

La penalización total a aplicar para los ANS que afectan a la Cuota Fija en cada certificación mensual del servicio es el resultado de sumar la penalización calculada para cada uno de los ANS anteriores, teniendo en cuenta las limitaciones máximas establecidas al efecto.

CXX.- ANS QUE AFECTAN A LA CUOTA VARIABLE

La siguiente tabla resume los indicadores que actúan sobre la Cuota Variable:

ANS	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA
ANS C01	INCUMPLIMIENTO DE LA FECHA COMPROMETIDA DE ENTREGA EN SERVICIOS BAJO DEMANDA SUJETOS A PRIORIZACION	SERVICIO
ANS C02	INCUMPLIMIENTO DE LA FECHA COMPROMETIDA DE ENTREGA EN SERVICIOS BAJO DEMANDA NO SUJETOS A PRIORIZACION	SERVICIO

Para estos ANS, la medición se realizará para cada uno de los ítems de Servicio Bajo Demanda comprometidos. La penalización afectará al importe comprometido de cada ítem. Por tanto, la penalización global contra la cuota variable será la suma de las penalizaciones parciales sobre cada petición.

El cálculo de la penalización para cada ANS que afecta a la Cuota Variable se calcula según la fórmula que figura a continuación:

$$\text{Penalización} = \text{Importe Servicio} * \text{Peso} * F_t$$

donde:

- Importe Servicio: importe comprometido para la realización del Servicio Bajo Demanda para el que se realiza el cálculo de la penalización, IVA no incluido.
- Peso: valor porcentual que limita el importe máximo de penalización asociado a cada indicador.
- F_t: Factor de graduación de la penalización, en función del nivel de incumplimiento del ANS.

En las fichas de ANS incluidas en el **ANEXO 2. FICHAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS** se indica el detalle para cada uno de estos indicadores; en las mismas se hace referencia al Coeficiente de Desviación (d) utilizado para determinar los tramos de incumplimiento.

Para cada servicio objeto de medición se calcula el Coeficiente de Desviación (d) de la siguiente forma:

- Si la entrega del Servicio no ha tenido ningún rechazo por parte de la Agencia:

$$\text{Coeficiente de Desviación}(d) = \frac{\text{Desviación Absoluta de la Entrega (DAE)}}{\text{Plazo Comprometido}}$$

donde:

- Desviación Absoluta en la Entrega (DAE) = diferencia entre la fecha de entrega del servicio a la Agencia para su aceptación y la fecha comprometida de entrega, calculado en horas naturales.
- Plazo comprometido = total de días planificados para completar el servicio, calculado en horas naturales.

- En caso contrario:

$$\text{Coeficiente de Desviación} (d) = \frac{\text{Desviación Efectiva de la Entrega (DEE)}}{\text{Plazo comprometido}}$$

donde:

- Desviación Efectiva de la Entrega (DEE) = diferencia entre la fecha de entrega del servicio a la Agencia para su aceptación y la fecha comprometida de entrega, calculado en horas naturales, regulando los plazos de revisión del servicio por parte de la Agencia para cada una de las entregas que han sido rechazadas, plazos que han de acumularse como tiempo empleado por el adjudicatario para la entrega del servicio.

Para ello, se define el Plazo de Revisión Normalizado (PRN) por parte de la Agencia, para cada entrega de un servicio, como se indica a continuación:

$$\text{PRN} = \text{Valor Maximo de} \left(\begin{array}{l} 1 \text{ día;} \\ 10\% \text{ tamaño en días de trabajo;} \\ 5\% \text{ del plazo de ejecución del trabajo en días} \end{array} \right)$$

- Si Plazo de Revisión empleado por la Agencia > PRN, se considerará, a efectos de acumulación de tiempo al adjudicatario de cara a posibles penalizaciones, el mencionado Plazo de Revisión Normalizado.

- Si Plazo de Revisión empleado por la Agencia <= PRN, el tiempo a acumular al adjudicatario de cara a posibles penalizaciones sería el tiempo real empleado por la Agencia en el proceso de revisión.
- Plazo comprometido = total de días planificados para completar el servicio, calculado en horas naturales.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 15. - PLAZO DE EJECUCION

El plazo de ejecución del presente contrato será de **24 MESES**, desde el 1 de noviembre de 2016.

- La Fase de Transición comenzará el día 1 de noviembre de 2016 y su duración será de dos meses.
- La Fase de Transformación comenzará a la finalización de la Fase de Transición y su duración será de tres meses.
- La Fase de Pleno Servicio, comenzará a la finalización de la Fase de Transformación, y su duración será de 19 meses.
- La Fase de Devolución del servicio (incluida dentro de la fase de pleno servicio), que abarcará los 3 últimos meses de ejecución del contrato.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los servicios, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato, **APARTADO – 5.1.- FASE DE TRANSICIÓN** del presente pliego.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 16. - PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

16.1. Esfuerzo Estimado

16.1.1. Esfuerzo Estimado en Cuota Fija

El esfuerzo estimado en horas asociado a la prestación de los servicios No Planificables (incluye Gestión del Servicio, Producción del Servicio y Refuerzo por Diversidad Tecnológica) se desglosa a continuación:

HORAS CUOTA FIJA		2017	2018	TOTAL
LOTE 1	Gestión del Servicio	3.552,00	2.960,00	6.512,00
	Producción del Servicio	25.956,00	21.630,00	47.586,00
	Refuerzo por Diversidad Tecnológica	432,00	360,00	792,00
	TOTALES LOTE 1			54.890,00
LOTE 2	Gestión del Servicio	3.408,00	2.840,00	6.248,00
	Producción del Servicio	26.520,00	22.100,00	48.620,00
	Refuerzo por Diversidad Tecnológica	312,00	260,00	572,00
	TOTALES LOTE 2			55.440,00
LOTE 3	Gestión del Servicio	3.888,00	3.240,00	7.128,00
	Producción del Servicio	18.756,00	15.630,00	34.386,00
	Refuerzo por Diversidad Tecnológica	7.512,00	6.260,00	13.772,00
	TOTALES LOTE 3			55.286,00
LOTE 4	Gestión del Servicio	3.996,00	3.330,00	7.326,00
	Producción del Servicio	16.380,00	13.650,00	30.030,00
	Refuerzo por Diversidad Tecnológica	528,00	440,00	968,00
	TOTALES LOTE 4			38.324,00
LOTE 5	Gestión del Servicio	4.380,00	3.650,00	8.030,00
	Producción del Servicio	20.004,00	16.670,00	36.674,00
	Refuerzo por Diversidad Tecnológica	5.652,00	4.710,00	10.362,00
	TOTALES LOTE 5			55.066,00
LOTE 6	Gestión del Servicio	5.268,00	4.390,00	9.658,00
	Producción del Servicio	61.188,00	50.990,00	112.178,00
	Refuerzo por Diversidad Tecnológica	3.252,00	2.710,00	5.962,00
	TOTALES LOTE 6			127.798,00
TOTAL LOTES:				386.804,00

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

16.1.2. Esfuerzo Estimado en Cuota Variable

La siguiente tabla muestra el número máximo de horas previstas para la realización de los Servicios Bajo Demanda en la que se distribuyen las horas entre tipos de Servicio. Esta distribución podría variar por necesidades del servicio a lo largo de la vida del contrato, si así fuera se variarían los totales de cada tipo de forma que se mantuviera el valor económico global.

Debido a la naturaleza de los servicios a los que da cobertura la cuota variable, la Agencia no garantiza la ejecución del total de horas indicadas en la misma.

HORAS CUOTA VARIABLE		2017	2018	TOTAL
LOTE 1	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización	27.083,00	22.584,00	49.667,00
	Mantenimiento de SIEBEL	0,00	0,00	0,00
	Infraestructura jurídica	0,00	0,00	0,00
	Soporte excepcional	346,00	288,00	634,00
	Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado	2.792,00	2.332,00	5.124,00
	Soporte Técnico Avanzado	192,00	144,00	336,00
	TOTALES LOTE 1			55.761,00
LOTE 2	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización	17.521,00	14.617,00	32.138,00
	Mantenimiento de SIEBEL	0,00	0,00	0,00
	Infraestructura jurídica	4.680,00	3.900,00	8.580,00
	Soporte excepcional	286,00	238,00	524,00
	Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado	2.363,00	1.975,00	4.338,00
	Soporte Técnico Avanzado	192,00	144,00	336,00
	TOTALES LOTE 2			45.916,00
LOTE 3	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización	23.560,00	19.716,00	43.276,00
	Mantenimiento de SIEBEL	720,00	540,00	1.260,00
	Infraestructura jurídica	0,00	0,00	0,00
	Soporte excepcional	373,00	311,00	684,00
	Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado	2.363,00	1.975,00	4.338,00
	Soporte Técnico Avanzado	192,00	144,00	336,00
	TOTALES LOTE 3			49.894,00
LOTE 4	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización	27.447,00	22.888,00	50.335,00
	Mantenimiento de SIEBEL	0,00	0,00	0,00
	Infraestructura jurídica	0,00	0,00	0,00
	Soporte excepcional	321,00	268,00	589,00

HORAS CUOTA VARIABLE		2017	2018	TOTAL
	Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado	2.545,00	2.127,00	4.672,00
	Soporte Técnico Avanzado	192,00	144,00	336,00
	TOTALES LOTE 4			55.932,00
LOTE 5	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización	27.153,00	22.643,00	49.796,00
	Mantenimiento de SIEBEL	0,00	0,00	0,00
	Infraestructura jurídica	0,00	0,00	0,00
	Soporte excepcional	320,00	267,00	587,00
	Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado	2.506,00	2.094,00	4.600,00
	Soporte Técnico Avanzado	192,00	144,00	336,00
	TOTALES LOTE 5			55.319,00
LOTE 6	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización	24.179,00	20.164,00	44.343,00
	Mantenimiento de SIEBEL	0,00	0,00	0,00
	Infraestructura jurídica	0,00	0,00	0,00
	Soporte excepcional	328,00	273,00	601,00
	Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado	2.792,00	2.332,00	5.124,00
	Soporte Técnico Avanzado	192,00	144,00	336,00
	TOTALES LOTE 6			50.404,00
TOTAL				313.226,00

16.2. Tarifas de Licitación

A continuación se detallan las tarifas de Licitación tanto para la Cuota Fija como para la Cuota Variable. A las siguientes tarifas se les aplicará la baja obtenida por cada Lote, como resultado de la adjudicación.

16.2.1. Tarifas de la Cuota Fija

Cuota Fija	Importe/hora (IVA no incluido)
Lote 1	26,77 €
Lote 2	26,91 €
Lote 3	26,77 €
Lote 4	26,75 €
Lote 5	26,77 €
Lote 6	25,72 €

16.2.2. Tarifas de la Cuota Variable

Servicio Bajo Demanda	Importe/hora (IVA no incluido)
Mantenimiento Evolutivo Gestión del Conocimiento Construcción Implantación y Estabilización	25,56 €
Soporte excepcional	30,92 €
Mantenimiento de la infraestructura jurídica	26,39 €
Análisis y Diseño Funcional	29,24 €
Diseño Técnico Detallado	29,24 €
Mantenimiento Siebel	28,65 €
Soporte Técnico Avanzado	35,10 €



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0908592561912267658096

16.3. Presupuesto Total (IVA no incluido)

LOTES	CUOTA	SERVICIOS	2016 IMPORTE	2017 IMPORTE	2018 IMPORTE	TOTAL IMPORTE
LOTE 1	TRANSICION	Transición	45.851,84 €			45.851,84 €
	FIJA	Gestión y producción del servicio, refuerzo por diversidad tecnológica y línea de comunicaciones.		825.493,80 €	687.911,50 €	1.513.405,30 €
		Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización		692.241,48 €	577.247,04 €	1.269.488,52 €
	VARIABLE	Mantenimiento de SIEBEL		0,00 €	0,00 €	0,00 €
		Infraestructura jurídica		0,00 €	0,00 €	0,00 €
		Soporte excepcional		10.698,32 €	8.904,96 €	19.603,28 €
		Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado		81.638,08 €	68.187,68 €	149.825,76 €
		Soporte Técnico Avanzado		6.739,20 €	5.054,40 €	11.793,60 €
	TOTALES LOTE 1					3.009.968,30 €
LOTE 2	TRANSICION	Transición	47.875,46 €			47.875,46 €
	FIJA	Gestión y producción del servicio, refuerzo por diversidad tecnológica y línea de comunicaciones.		861.758,40 €	718.132,00 €	1.579.890,40 €



LOTES	CUOTA	SERVICIOS	2016 IMPORTE	2017 IMPORTE	2018 IMPORTE	TOTAL IMPORTE
	VARIABLE	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización		447.836,76 €	373.610,52 €	821.447,28 €
		Mantenimiento de SIEBEL		0,00 €	0,00 €	0,00 €
		Infraestructura jurídica		123.505,20 €	102.921,00 €	226.426,20 €
		Soporte excepcional		8.843,12 €	7.358,96 €	16.202,08 €
		Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado		69.094,12 €	57.749,00 €	126.843,12 €
		Soporte Técnico Avanzado		6.739,20 €	5.054,40 €	11.793,60 €
		TOTALES LOTE 2				2.830.478,14€
LOTE 3	TRANSICION	Transición	46.173,08 €			46.173,08 €
	FIJA	Gestión y producción del servicio, refuerzo por diversidad tecnológica y línea de comunicaciones.		831.276,12 €	692.730,10 €	1.524.006,22 €
	VARIABLE	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización		602.193,60 €	503.940,96 €	1.106.134,56 €
		Mantenimiento de SIEBEL		20.628,00 €	15.471,00 €	36.099,00 €
		Infraestructura jurídica		0,00 €	0,00 €	0,00 €
		Soporte excepcional		11.533,16 €	9.616,12 €	21.149,28 €
		Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado		69.094,12 €	57.749,00 €	126.843,12 €
		Soporte Técnico Avanzado		6.739,20 €	5.054,40 €	11.793,60 €
		TOTALES LOTE 3				2.872.198,86 €
LOTE 4	TRANSICION	Transición	32.390,08 €			32.390,08 €
	FIJA	Gestión y producción del servicio, refuerzo por diversidad tecnológica y línea de comunicaciones.		583.182,00 €	485.985,00 €	1.069.167,00 €
	VARIABLE	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización		701.545,32 €	585.017,28 €	1.286.562,60 €
		Mantenimiento de SIEBEL		0,00 €	0,00 €	0,00 €
		Infraestructura jurídica		0,00 €	0,00 €	0,00 €
		Soporte excepcional		9.925,32 €	8.286,56 €	18.211,88 €
		Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado		74.415,80 €	62.193,48 €	136.609,28 €
		Soporte Técnico Avanzado		6.739,20 €	5.054,40 €	11.793,60 €



LOTES	CUOTA	SERVICIOS	2016 IMPORTE	2017 IMPORTE	2018 IMPORTE	TOTAL IMPORTE	
	TOTALES LOTE 4					2.554.734,44 €	
LOTE 5	TRANSICION	Transición	47.345,79 €			47.345,79 €	
	FIJA	Gestión y producción del servicio, refuerzo por diversidad tecnológica y línea de comunicaciones.		852.063,72 €	710.053,10 €	1.562.116,82 €	
		VARIABLE	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización		694.030,68 €	578.755,08 €	1.272.785,76 €
			Mantenimiento de SIEBEL		0,00 €	0,00 €	0,00 €
			Infraestructura jurídica		0,00 €	0,00 €	0,00 €
			Soporte excepcional		9.894,40 €	8.255,64 €	18.150,04 €
			Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado		73.275,44 €	61.228,56 €	134.504,00 €
			Soporte Técnico Avanzado		6.739,20 €	5.054,40 €	11.793,60 €
	TOTALES LOTE 5					3.046.696,01 €	
LOTE 6	TRANSICION	Transición	100.946,89 €			100.946,89 €	
	FIJA	Gestión y producción del servicio, refuerzo por diversidad tecnológica y línea de comunicaciones.		1.816.889,76 €	1.514.074,80 €	3.330.964,56 €	
		VARIABLE	Mantenimiento evolutivo, Gestión del conocimiento, Construcción, Implantación, Estabilización		618.015,24 €	515.391,84 €	1.133.407,08 €
			Mantenimiento de SIEBEL		0,00 €	0,00 €	0,00 €
			Infraestructura jurídica		0,00 €	0,00 €	0,00 €
			Soporte excepcional		10.141,76 €	8.441,16 €	18.582,92 €
			Ana y Diseño Funcional, Diseño Técnico detallado		81.638,08 €	68.187,68 €	149.825,76 €
			Soporte Técnico Avanzado		6.739,20 €	5.054,40 €	11.793,60 €
	TOTALES LOTE 6					4.745.520,81 €	
TOTAL LOTES:						19.059.596,56€	

CLÁUSULA 17. - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

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

Sin menoscabo de las normas anteriores, que serán de general aplicación, el adjudicatario del LOTE 2 deberá prestar especial atención a la observancia de lo establecido en la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, el Módulo Básico del Test de Compatibilidad, aprobado en el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su sesión de 24 de marzo de 2010, de obligado cumplimiento en todos los sistemas de gestión procesal, y los Criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia, aprobado por acuerdo del Pleno, de 13 de septiembre de 2007.

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

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

- a) Definir, implementar y mantener una política de seguridad para los sistemas de información, que contemple los requisitos de seguridad necesarios durante todo el ciclo de vida de los sistemas de información.
- b) Implementar los análisis, ingeniería y contramedidas de seguridad con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información, mediante la ejecución de los controles que den respuesta a los requisitos especificados en este clausulado; todo ello integrado en una gestión de análisis y gestión del riesgo.
- c) Extender lo especificado en el punto anterior a los contratos o relaciones con terceros vinculados a sistemas de información, productos y servicios que estén relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato.
- d) Dentro de los trabajos objeto del contrato se tendrán en cuenta los requisitos y medidas de seguridad derivados de la distinta normativa aplicable y que se deberán implementar en cada aplicación o módulo técnico. La especificación de estos requisitos y medidas formará parte del documento de encargo de la Agencia para cada uno de los trabajos, conforme a lo establecido en los estándares de la Agencia al respecto de la materia.
- e) La información relativa tanto a la forma de dar cumplimiento a los requisitos y medidas de seguridad como a la forma de realizar su verificación se documentará según la normativa vigente en la Agencia en materia de seguridad, en especial el procedimiento ES-GPRO-0001: "Requisitos de Seguridad en Desarrollo de SSII".

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación del servicio. Estas condiciones y medidas se considerarán como de obligado cumplimiento y con carácter de mínimos, teniendo en cuenta que el adjudicatario podrá implantar adicionalmente otros que considere adecuados o necesarios a lo largo de la ejecución del contrato. En todo

caso, se estará a lo dispuesto en los estándares de seguridad de la Agencia. Asimismo, la Agencia podrá modificar esta relación de requisitos mínimos en cualquier momento, comunicando dicha variación al adjudicatario, quién estará obligado a adecuar sus sistemas a la modificación.

17.1. Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá poseer al inicio de la prestación de los servicios, en la Fase de Transición, los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato:

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

17.2. Usuarios de sistemas de información

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

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

Se registrará además en el Documento de Seguridad la relación de usuarios con privilegios de administración de las infraestructuras de la Agencia (asociados a tareas habituales de mantenimiento y explotación de sistemas o como consecuencia de accesos de usuarios de desarrollo a producción).

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

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

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

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

17.3. Protección de datos de carácter personal

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en



materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Persona, en adelante LOPD.

Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).

Disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

17.3.1. Medidas de seguridad de carácter mínimo

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *R.D. 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (*Artículo 9.2. LOPD*):
 - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos.
 - 1.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de esta Agencia, y en concreto:
 - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
 - 1.2.2 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 esta Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por esta Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
 - 1.2.3 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
 - 1.2.4 Solo con el consentimiento expreso y escrito de esta Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
 - 1.2.5 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.

- 1.2.6 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
- 1.2.7 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 1.2.8 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3 Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
 - 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
 - 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por esta Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
 - 1.3.3 Será necesaria la autorización de esta Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4 Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 1.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:
 - 1.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de esta Agencia.
 - 1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando

elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.

- 1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).

- 1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.

- 1.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

17.3.2. Cesión o comunicación de datos a terceros

- 2 Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de esta Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
- 3 El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

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

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

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

- 4 De acuerdo con lo dispuesto en la *letra c) del apartado Tres del artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, esta Agencia, que **actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

La contratación de las funciones propias del *Encargado del Tratamiento* de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto

1720/2007, de 21 de diciembre, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

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

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

17.3.3. Derecho de información en la recogida de datos

- 5 Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por esta Agencia como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Agencia para la Administración Digital de la C.M., y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

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

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

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

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

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

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

17.5. Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia (SÓLO PARA LOTE 2)

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, el Módulo Básico del Test de Compatibilidad, aprobado en el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su sesión de 24 de marzo de 2010, de obligado cumplimiento en todos los sistemas de gestión procesal, y los Criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia, aprobado por acuerdo del Pleno, de 13 de septiembre de 2007.

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

17.6. Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a infraestructuras de la Agencia

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

La información asociada a los accesos a infraestructuras de producción de la Agencia que alb

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

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

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

17.7. Restricciones generales

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



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

17.8. Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

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

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

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

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

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

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

El adjudicatario deberá proporcionar a la Agencia con una periodicidad al menos mensual una relación de los servicios solicitados por la Agencia donde figure, entre otra, la documentación recibida y generada acerca de la definición e implementación de los requisitos y medidas de seguridad.

La plantilla con el formato para registrar la mencionada información será facilitada por la Agencia al inicio de la prestación del servicio.



17.9. Riesgos de seguridad

El adjudicatario será responsable de trasladar a la Agencia cualquier problema o riesgo relevante de seguridad que detecte, no sólo en el código generado por éste sino en las librerías de frameworks de desarrollo o software de terceros que utilice en la construcción del software.

Cualquier excepción en el cumplimiento de este requisito debe ser aprobado específicamente por la Agencia.

La Agencia se reserva el derecho de revisión del software construido en cualquier momento del ciclo de vida del servicio, al objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos de seguridad. Estas revisiones se realizarán por cualquier medio que la Agencia considere, como búsquedas automatizadas de vulnerabilidades, pruebas de intrusión, análisis estático de código fuente o revisión de código por personal experto. Cualquier problema de seguridad detectado antes de la entrega será notificado por la Agencia al adjudicatario, debiendo éste repararlo sin coste adicional.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 18. - GARANTÍA

A la **recepción del contrato**, y a contar desde ese momento, se establece un periodo de garantía de 6 meses.

Hasta que no tenga lugar la **finalización del periodo de garantía**, 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 la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su ejecución 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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 19. - CONTENIDO DE LAS OFERTAS

En la presente cláusula se describe el formato según el cual deberá elaborarse la documentación de las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores, de cada uno de los Lotes a los que se presenten.

NOTA IMPORTANTE: **la documentación técnica requerida para cada Lote a los que se opte, se deberá incluir en el Sobre Nº 2 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA y se ajustará estrictamente a lo indicado a continuación. Con carácter obligatorio, la memoria deberá presentarse en papel y en soporte óptico, compatible con las herramientas instaladas en la Agencia (aplicaciones de ofimática de Microsoft).**

Los licitadores que quieran optar a varios Lotes, deberán presentar de forma separada, en sobres independientes señalando el Lote al que optan, la documentación técnica correspondiente a cada uno de ellos, incluyendo el resumen ejecutivo correspondiente.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el artículo 140 del TRLCSP, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, **los licitadores deberán identificar qué aspectos concretos de su oferta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial.**

A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad **no puede afectar a toda la documentación técnica presentada.**

PROPUESTA TÉCNICA DE LOS LICITADORES:

La propuesta técnica consistirá en un único documento que no podrá exceder en ningún caso de 100 páginas a una sola cara con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11 pt. Se ceñirá exclusivamente a los apartados que se definen a continuación.

• A - ORGANIZACIÓN DEL ADJUDICATARIO

Propuesta de organización de las capacidades del adjudicatario, especialmente en lo que se refiere a:

- Organización y método para asegurar que el equipo propuesto previo a la adjudicación es el que finalmente se incorpora.
- Medidas concretas, relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización para la gestión de los equipos de trabajo, y que repercutan en la estabilidad del Equipo Base como capacidad especializada y formada para garantizar los servicios a prestar.
- Medidas concretas, relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización que repercutan en la estabilidad del personal dentro de su Organización ya que son potenciales prestadores de los Servicios Bajo Demanda.
- Medidas propuestas para aportar capacidades adicionales, en momentos de especial relevancia o de carga de trabajo, ajustando las mismas a la demanda del servicio no planificable y su implantación a lo largo del contrato.
- Diferentes formas en las que la empresa es capaz de identificar y ajustarse a la demanda de servicio no planificable.
- Procedimiento para conseguir agilidad en la incorporación de capacidades especializadas para atender los servicios bajo demanda ajustándose a las fechas de compromiso requeridas por la Agencia, las actividades que realizará la empresa para conseguir dichas capacidades y cómo el licitador va a ser capaz de cumplir con las fechas de compromiso requeridas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

- Otros aspectos que el licitador estime importantes y comprometa para garantizar con éxito la Organización del adjudicatario.

• **B - PLANIFICACIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LAS FASES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN**

Planificación detallada de las actividades a desarrollar en la Fase de Transición, debiendo contemplar, al menos, los siguientes apartados:

- Planificación detallada de la fase y actividades principales, con el objetivo de preparar infraestructuras, disponer de los medios y capacitar a los recursos. En dicha planificación se incluirá la dedicación de recursos, incluyendo la del personal de la Agencia.
- Plan de Incorporación de los recursos del Equipo Base en esta fase.
- Organización del equipo de trabajo atendiendo al servicio a prestar. Roles, perfiles y responsabilidades del Servicio.
- Identificación de riesgos, dificultades y propuesta de planes de mitigación. Se tendrán en cuenta sólo aquellos riesgos ciertos que pongan en peligro la Fase de Transición.
- Otros aspectos que el licitador estime importantes y comprometa para garantizar el éxito de esta Fase.

Planificación detallada de las actividades a desarrollar en la Fase de Devolución, debiendo contemplar, al menos, los siguientes apartados:

- Planificación detallada de la fase y actividades principales, como prestar servicio y capacitar al nuevo adjudicatario previendo la desconexión de las infraestructuras. En dicha planificación se incluirá la dedicación de recursos, incluyendo la del personal de la Agencia.
- Plan de Devolución de los recursos del Equipo Base.
- Identificación de riesgos, dificultades y propuesta de planes de mitigación.
- Otros aspectos que el licitador estime importantes y comprometa para garantizar el éxito de esta Fase.

• **C - CALIDAD DEL SERVICIO**

Elaboración y compromiso con un Plan de Calidad y Mejora Continua a implementar a lo largo de la ejecución del contrato, el cual deberá contemplar, al menos:

- Metodología a emplear para garantizar el aseguramiento de la calidad en procesos, productos y servicios.
- Método a emplear, coherente con el descrito en la **CLÁUSULA 11.- ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL SW**, para garantizar el aseguramiento de la calidad del software bajo responsabilidad del adjudicatario.
- Metodología a emplear para garantizar la mejora de productividad en el servicio no planificable.

- Metodología de desarrollo seguro aplicada, detallando los mecanismos de control del cumplimiento de los requisitos de seguridad, ciclos de revisiones de código, y pruebas unitarias de seguridad, que se aplicarán durante las fases del ciclo de vida del software construido.
- Herramientas de trabajo propuestas para garantizar la calidad, la gestión de la configuración, vigilar la codificación segura y para la mejora continua, complementarias a las previstas por la Agencia.
- Otros aspectos que el licitador estime importantes y comprometa para garantizar el Plan de Calidad y Mejora Continua.

• **D - HERRAMIENTAS DE VALORACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO**

Propuesta de herramienta de valoración para servicios de mantenimiento evolutivo con información suficiente para poder comprobar la adecuación de la herramienta a la tipología de servicio, ciclo de vida del servicio y tecnologías propuestas:

- Definición concisa de la herramienta presentada teniendo en cuenta lo requerido en la **CLÁUSULA 13.2.1 del pliego**
- Plan de implantación de la herramienta en Fase de Transición
- Documento con la descripción del método de valoración y con juegos completos de objetos parametrizables, valores iniciales, datos de prueba y resultados por entorno tecnológico de los requeridos que sirvan de ejemplo para comprobar y validar el comportamiento de la herramienta.
- Factores que tiene en cuenta la herramienta para la incorporación de parámetros de corrección de la valoración como factor de corrección asociado a la complejidad funcional del proceso y factor de productividad.
- Otros aspectos que el licitador estime importantes y comprometa para garantizar el éxito de implantación de una herramienta de valoración para el servicio de mantenimiento evolutivo.

• **E - METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO PERIÓDICO DEL SERVICIO**

Propuesta y compromisos para el seguimiento y control periódico del servicio, en cada uno de los niveles: operativo, táctico y estratégico.

- Planificación, propuesta de la agenda de reunión tipo y detalle de la documentación propuesta para la celebración de cada uno de los Comités.
- Modelo detallado de Informe a elaborar por el licitador para el seguimiento táctico y operativo del periodo:
 - Detalle de la actividad desarrollada en las diferentes tipologías de servicio.
 - Medición de los indicadores propuestos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

- Inventario de las acciones correctoras que se definan en el Comité, y seguimiento de su evolución.
 - Riesgos detectados, dificultades y propuesta de planes de mitigación.
- Otros aspectos de valor para el seguimiento y control mensual de los trabajos que el licitador comprometa.

• **E - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

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

- Actividades necesarias para realizar la adquisición, creación y transmisión del conocimiento del Modelo de Gestión del Servicio, de la Prestación del Servicio y de las aplicaciones de la Línea Base.
- Actividades necesarias para despersonalizar el conocimiento de las aplicaciones y sistemas objeto del contrato. Se valorarán acciones concretas que aseguren que el conocimiento no depende de las personas.
- Actividades propuestas para potenciar la devolución continua del conocimiento, a lo largo de las fases previas a la Fase de Devolución.
- Actividades propuestas para garantizar la actualización continua de la documentación realizada en la Fase de Transición correspondiente a las aplicaciones críticas.
- Método para asegurar la calidad y grado de actualización de toda la documentación.
- Otros elementos de valor que el licitador incorpore en el Plan de Gestión del Conocimiento.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

CLÁUSULA 20. - CONSULTAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

AGENCIA_CONSULTAS_CMMA@madrid.org

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Cláusula / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				

En el asunto del correo electrónico se debe explicitar el Lote al que se refiere la consulta. Por su parte la Agencia se compromete a actualizar al menos una vez por semana, el documento con todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas, que estará a disposición de los licitadores en la dirección ***http://www.madrid.org/cmma_agencia***.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**



Agencia para la
Administración Digital
de la Comunidad de Madrid

ANEXOS

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

**Servicios de Mantenimiento y
Evolución de Aplicaciones Informáticas**

6 Lotes

CMMA 5



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

ANEXO 1.- FICHAS DE LOS SERVICIOS

En el presente anexo se describen todos los servicios que el adjudicatario se compromete a prestar a lo largo de la duración del contrato a través de las Fichas de Servicios. Las actividades recogidas y los entregables previstos podrán variar a lo largo de la ejecución del contrato previo acuerdo con el adjudicatario.

1.1.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO

SERVICIO	MANTENIMIENTO CORRECTIVO
DESCRIPCIÓN	<p>Conjunto de actividades a realizar en el SI ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad. La actividad se realizará sobre: programas, bases de datos, documentación, etc.</p> <p>Servicio No Planificable.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA. <p>El objeto de este tipo de servicio es la realización de las acciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto o no esperado, en la operativa de un SI.</p> <p>Una vez detectado el funcionamiento incorrecto del SI, el usuario se pondrá en contacto con el CAU de la Agencia y se detallará la incidencia detectada. Tras un diagnóstico inicial y en el caso de que la incidencia corresponda al ámbito de actuación del adjudicatario, se creará la petición de servicio. Tras el análisis del incidente y en coordinación con Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto, se revisará la necesidad de información adicional, la estrategia de solución y, si es necesario, el apoyo de UO externas.</p> <p>Como consecuencia del análisis realizado al incidente, es posible, que se detecte la necesidad de implementar un prefectivo al SI. En este caso, y en coordinación con la Agencia, se decidirá si la incidencia se corrige en primera instancia con una solución temporal, implementando posteriormente un servicio de mantenimiento prefectivo.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en la CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código fuente acorde a la normativa de desarrollo de la Agencia según la tecnología. Las entregas deben ser proporcionadas en la herramienta de control de versiones establecida por la Agencia. Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de la Agencia, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente. • El software entregado, deberá estar libre de las vulnerabilidades de seguridad recogidas en la lista de las 10 vulnerabilidades de seguridad más críticas en aplicaciones web y en aplicaciones móviles del OWASP. • La solicitud de despliegue en el entorno de producción, a petición del responsable del servicio



SERVICIO	MANTENIMIENTO CORRECTIVO
	<ul style="list-style-type: none">Actualización del Documento de Diseño Funcional (DDF), Diseño Técnico (DT), Modelo Físico de datos (MFD) manual de Usuario (MUS) y ficha de instalación del sistema en la medida que sea necesario. <p>El adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por la Agencia.</p>
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none">Entorno de Desarrollo, Mantenimiento y/o Validación, o en el entorno de producción bajo autorización explícita del peticionario del servicio.Herramienta de Seguimiento del ContratoHerramienta de Control de Versiones
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios No Planificables, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Ver ANEXO 4.-VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.
UBICACIÓN	Ubicación del Equipo Base.
HORARIO	<p>El servicio se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria de 8:00h a 18:00h, los días laborales, de lunes a viernes.</p> <p>Para más información consultar la APARTADO 4.5 Horario de los Servicios del Pliego.</p>
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional concreto.
METODOLOGÍA y NORMATIVA	<p>Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA</p> <ul style="list-style-type: none">Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS	<p>Los SI relacionados con este servicio son, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none">Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas.Herramienta de Seguimiento del Contrato.Repositorios de Documentación.
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	Mensual en Cuota Fija.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B01, B02, B04, B05, B15.



1.2.- CONSULTA FUNCIONAL Y TÉCNICA

SERVICIO	CONSULTAS FUNCIONALES Y TÉCNICAS
DESCRIPCIÓN	<p>Conjunto de actividades orientadas a resolver dudas funcionales, técnicas o de utilización de los SI.</p> <p>Servicio No Planificable.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de este servicio es la realización de las acciones necesarias para responder a las consultas solicitadas sobre un SI.</p> <p>El usuario del SI realiza una consulta a través del CAU de la Agencia quien recogerá la petición. En caso de que la consulta no pueda ser resuelta por el CAU y correspondiendo al ámbito de actuación del adjudicatario, se creará la petición de servicio. Tras el análisis de la consulta y en coordinación con el Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto, se revisará la necesidad de información adicional, la estrategia de solución y, si es necesario, el apoyo de UO externas.</p> <p>Es importante diferenciar entre este servicio y el servicio de Consulta de Datos, referidas estas últimas a las consultas sobre datos almacenados en los aplicativos.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en la CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento o informe cualificado de respuesta. Se utilizarán las plantillas que la Agencia ponga a disposición del adjudicatario. • Este tipo de servicio podría hacer necesario la inclusión de archivos, documentos o rutas asociadas al SI sobre el que se ha pedido el servicio. • Documentación asociada al servicio actualizada.
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	Herramienta de Seguimiento del Contrato.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios No Planificables, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Ver ANEXO 4.-VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.
UBICACIÓN	Ubicación del Equipo Base.
HORARIO	<p>El servicio se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria de 8:00h a 18:00h, los días laborales, de lunes a viernes.</p> <p>Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.</p>



SERVICIO	CONSULTAS FUNCIONALES Y TÉCNICAS
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional concreto.
METODOLOGÍA NORMATIVA	y Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA. <ul style="list-style-type: none">• Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS INFORMACIÓN RELACIONADOS	DE Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas.• Herramienta de Seguimiento del Contrato• Repositorios de Documentación
CERTIFICACIÓN SERVICIO	DEL Mensual en Cuota Fija.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B01, B02, B04, B15.



1.3.- CONSULTA DE DATOS

SERVICIO	CONSULTAS DE DATOS
DESCRIPCIÓN	Conjunto de actividades orientadas a extraer de manera puntual datos en las tablas de bases de datos. Servicio No Planificable.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
Conjunto de actividades orientadas a extraer de manera puntual datos en las tablas de bases de datos. Da respuesta a necesidades de información singular que precisan de cierta agilidad en la obtención de los datos requeridos. Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en la CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	
ENTREGABLES	Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Script a ejecutar • Fichero con los datos obtenidos
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	Herramienta de Seguimiento del Contrato.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios No Planificables, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Ver ANEXO 4.-VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.
UBICACIÓN	Ubicación del Equipo Base.
HORARIO	El servicio se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria de 8:00h a 18:00h, los días laborales, de lunes a viernes. Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio la Agencia del ámbito funcional concreto.
METODOLOGÍA y NORMATIVA	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS	Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas. • Herramienta de Seguimiento del Contrato

SERVICIO	CONSULTAS DE DATOS
	<ul style="list-style-type: none"> Repositorios de Documentación
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	Mensual en Cuota Fija.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B01, B02, B04, B15.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

1.4.- ACTUALIZACIÓN DE DATOS

SERVICIO	ACTUALIZACIÓN DE DATOS
DESCRIPCIÓN	Conjunto de actividades orientadas a actualizar de manera puntual datos en las tablas de Base de Datos. Servicio No Planificable.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
Conjunto de actividades orientadas a actualizar de manera puntual datos en las tablas de Base de Datos. Dan respuesta a necesidades de corrección de un error puntual directamente en la Base de Datos. Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en la CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	
ENTREGABLES	Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Script a ejecutar • Extracción de datos en MS-Excel con los datos que van a ser modificados.
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de Seguimiento del Contrato. • Ejecución del script en el entorno de producción bajo autorización del peticionario del servicio.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios No Planificables, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Ver ANEXO 4.-VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.
UBICACIÓN	Ubicación del Equipo Base.
HORARIO	El servicio se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria de 8:00h a 18:00h, los días laborales, de lunes a viernes. Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio la Agencia del ámbito funcional concreto.
METODOLOGÍA y NORMATIVA	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA. <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.



SERVICIO	ACTUALIZACIÓN DE DATOS
SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS	Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas.• Herramienta de Seguimiento del Contrato• Repositorios de Documentación
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	Mensual en Cuota Fija.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B01, B02, B04, B15.



1.5.- ADAPTACIÓN MENOR

SERVICIO	ADAPTACIÓN MENOR
DESCRIPCIÓN	<p>Evolución del software poco extensa que requiere rapidez y especialización en su ejecución.</p> <p>Servicio No Planificable.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de una petición de este servicio es la realización de un conjunto de actividades de evolución de software donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El esfuerzo de solución será de 50 horas máximo. • El plazo de ejecución no puede ser superior a 10 días laborables. <p>La fecha requerida de entrega será informada por la Agencia buscando principalmente el beneficio del servicio, y recordando siempre que este tipo de intervenciones no se han podido planificar en el tiempo y que exigen poco esfuerzo y rapidez de ejecución. La Agencia exigirá un nivel de cumplimiento de las fechas de entrega indicadas.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolución del software solicitada en la herramienta de control de versiones establecida por la Agencia. • El software entregado, deberá estar libre de las vulnerabilidades de seguridad recogidas en la lista de las 10 vulnerabilidades de seguridad más críticas en aplicaciones web y en aplicaciones móviles del OWASP. • Documentación actualizada asociada al servicio.
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno de Desarrollo, Mantenimiento y/o Validación. • Herramienta de Seguimiento del Contrato. • Herramienta de Control de Versiones.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios No Planificables, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO .
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Ver ANEXO 4.- VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS .
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.
UBICACIÓN	Ubicación del Equipo Base.
HORARIO	<p>El servicio se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria de 8:00h a 18:00h, los días laborales, de lunes a viernes.</p> <p>Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.</p>



SERVICIO	ADAPTACIÓN MENOR
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional concreto.
METODOLOGÍA NORMATIVA	y Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA <ul style="list-style-type: none">• Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS INFORMACIÓN RELACIONADOS	DE Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas.• Herramienta de Seguimiento del Contrato• Repositorios de Documentación
CERTIFICACIÓN SERVICIO	DEL Mensual en Cuota Fija.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B03, B04, B15.





1.6.- LOCALIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD

SERVICIO	LOCALIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD
DESCRIPCIÓN	<p>Servicio de localización mediante teléfono móvil y disponibilidad para resolver incidencias fuera del horario presencial.</p> <p>Este servicio está activado inicialmente en el contrato para el Lote 2 y el Lote 5.</p> <p>Servicio No Planificable.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>Existen un conjunto de aplicaciones que por la naturaleza y criticidad del proceso que soportan requieren la resolución inmediata de cualquier incidencia crítica que pudiera producirse fuera del horario presencial.</p> <p>Cuando surja una incidencia de este tipo el adjudicatario deberá garantizar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los medios para que la Agencia le pueda notificar en el horario indicado la necesidad de resolver una incidencia, es decir, <u>localización</u>.• Los medios para dar solución a la misma, tras el proceso de notificación indicado anteriormente. Esta actividad la denominamos <u>disponibilidad</u>. <p>En la herramienta de Seguimiento de Contratos de la Agencia, se realizará un registro especial, de todas las incidencias que hayan requerido de este tipo de servicio, indicando, entre otros los datos de la persona que ha requerido el servicio, persona del adjudicatario con la que se ha contactado, resultado de la intervención.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son los siguientes, a no ser que explícitamente se indique lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrega del código fuente modificado en la herramienta de control de versiones establecida por la Agencia. Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de la Agencia, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente por parte de la Agencia.• El software entregado, deberá estar libre de las vulnerabilidades de seguridad recogidas en la lista de las 10 vulnerabilidades de seguridad más críticas en aplicaciones web y en aplicaciones móviles del OWASP.• La solicitud de despliegue en el entorno de Producción, a petición de la Agencia• Documentación actualizada asociada al servicio.
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none">• Entorno de Desarrollo, Mantenimiento y/o Validación, o en el entorno de producción bajo autorización explícita del peticionario del Servicio.• Herramienta de Seguimiento del Contrato.• Herramienta de Control de Versiones.
GESTIÓN DEL SERVICIO	Cuando se produzca una incidencia crítica que requiera solución fuera del horario presencial en una de las aplicaciones sujetas al servicio, una persona autorizada por la Agencia se pondrá en contacto con el



SERVICIO	LOCALIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD
	adjudicatario a través de un número de teléfono móvil proporcionado por este. El adjudicatario procederá a la resolución en remoto de la incidencia, atendiendo a los plazos de respuesta comprometidos.
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Este servicio se prestará sobre los entornos funcionales y aplicaciones que se detallan en el ANEXO 3.- VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS . La volumetría del servicio está en ANEXO 4.-VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS .
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.
UBICACIÓN	Ubicación del Equipo Base.
HORARIO	Lunes a viernes de 18:00 a 22:00. Sábados, domingos y festivos de 8:00 a 22:00. Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional concreto.
METODOLOGÍA NORMATIVA y	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA <ul style="list-style-type: none">• Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS INFORMACIÓN RELACIONADOS DE	Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas.• Herramienta de Seguimiento del Contrato.• Repositorios de Documentación.
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	Mensual en Cuota Fija.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B12.





1.7.- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

SERVICIO	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO
DESCRIPCIÓN	<p>Evolución del sistema. Concebido como extensión, ampliación y/o mejora de funcionalidad sobre el sistema de información para satisfacer las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid.</p> <p>Es un Servicio Bajo Demanda.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El servicio de mantenimiento evolutivo puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Adaptativo: cambio del entorno técnico o funcional en el que el sistema de software debe operar.• Perfectivo: inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad.• Preventivo: actividades realizadas con el propósito de prevenir problema latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.	
ENTREGABLES	<p>Los entregables asociados a esta tipología de servicio son los siguientes, a no ser que explícitamente se indique lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none">• El código fuente entregado deberá ser acorde a la normativa de desarrollo de la Agencia según la tecnología.• Las entregas deben ser proporcionadas en la herramienta de control de versiones establecida por la Agencia. Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de la Agencia, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente por parte de la Agencia.• El software entregado, deberá estar libre de las vulnerabilidades de seguridad recogidas en la lista de las 10 vulnerabilidades de seguridad más críticas en aplicaciones web y en aplicaciones móviles del OWASP.• En caso de que el evolutivo implique la creación de un nuevo módulo técnico el adjudicatario debe contemplar:<ul style="list-style-type: none">✓ La elaboración de las fichas de instalación de los Módulos Técnicos en los entornos de la Agencia, así como la atención a las incidencias que se produzcan en los procesos de instalación.✓ Informes de revisión de código para comprobar el grado de cumplimiento de la normativa de desarrollo de la Agencia, según la tecnología.✓ Informe de pruebas de rendimiento• Plan de Pruebas actualizado, con la evidencia de la realización de forma satisfactoria de las pruebas realizadas: pruebas unitarias, funcionales, de integración, de puesto, de usabilidad, de regresión, de infraestructuras, de revisión de código, de rendimiento.





SERVICIO	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO
	<ul style="list-style-type: none">Actualización del Documento de Diseño Funcional, Documento de Diseño Técnico, Modelo Físico de Datos y Manual de Usuario en la medida que sea necesario.La construcción de los procesos relacionados con la carga inicial de datos, migración de datos, e integración con otros sistemas, ha de estar contemplada en los entregables de este servicio, en la medida que sea de aplicación.La documentación a elaborar será la requerida por la Agencia y seguirá las plantillas existentes para cada tipo de documento solicitado.
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none">Entorno de Desarrollo, Mantenimiento y/o Validación, o en el entorno de producción bajo autorización explícita del peticionario del Servicio.Herramienta de Seguimiento del Contrato.Herramienta de Control de Versiones.
GESTIÓN DEL SERVICIO	<p>La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</p> <p>El tratamiento de la petición de servicio responderá a uno de los siguientes esquemas de trabajo:</p> <p>A. Secuencial</p> <p>La definición de los cambios está disponible con la suficiente antelación y detalle como para comprometer por parte del adjudicatario una valoración vinculante a priori de la solución completa. Es el esquema más habitual de trabajo.</p> <p>B. Iterativo</p> <p>En determinados ámbitos de actuación se produce concentración de actividad en periodos concretos del año, debido a la estacionalidad inherente a ciertos procesos administrativos, lanzamiento de campañas, etc. En estos casos, la definición de los cambios no está disponible con la suficiente antelación y detalle como para planificar la solución completa, estableciendo una valoración vinculante a priori. Se hace necesario trabajar en un modelo iterativo de acercamiento sucesivo a la solución. Este acercamiento permite, partiendo de una estimación inicial aproximada basada en la información de partida, ir configurando la solución final y acotando la valoración del esfuerzo real requerido para acometer la petición.</p>
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Ver ANEXO 4.-VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS .
EQUIPO PRESTADOR	Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda.





SERVICIO	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO
UBICACIÓN	Ubicación en Factoría de Servicios.
HORARIO	El servicio se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria de 8:00h a 18:00h, los días laborales, de lunes a viernes. Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional concreto.
METODOLOGÍA y NORMATIVA	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA. <ul style="list-style-type: none">• Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS	Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas.• Herramienta de Seguimiento del Contrato• Repositorios de Documentación
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, B09, C01



1.8.- SOPORTE EXCEPCIONAL

SERVICIO	SOPORTE EXCEPCIONAL
DESCRIPCIÓN	Actividad de apoyo puntual a la Agencia, normalmente asociada a necesidades en hitos críticos de procesos administrativos o a implantaciones de sistemas desarrollados por terceros. Es un Servicio Bajo Demanda.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
En la prestación del servicio, surgen situaciones especiales que requieren de un soporte a la Agencia por parte del Adjudicatario fuera del horario de servicio. Este servicio debe planificarse con antelación y describirse en el encargo a realizar al adjudicatario con el trabajo a realizar dentro del marco contractual.	
ENTREGABLES	Documentación requerida por la Agencia en función del servicio de Soporte Excepcional solicitado.
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	La requerida en la petición de servicio conforme a las especificaciones y/o requerimiento establecidos por la Agencia.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Ver ANEXO 4.-VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda.
UBICACIÓN	A determinar por la Agencia en función del servicio necesario.
HORARIO	<ul style="list-style-type: none"> Días laborables fuera del horario de la prestación del servicio (de 18:00h a 24h, de lunes a viernes). Fin de semana o festivo (de 8:00h a 24:00, sábados y domingos). Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional concreto.
METODOLOGÍA NORMATIVA y	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA. <ul style="list-style-type: none"> Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS INFORMACIÓN RELACIONADOS DE	Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> Herramienta de Seguimiento del Contrato. Repositorios de Documentación.
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.

SERVICIO	SOPORTE EXCEPCIONAL
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, C02.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

1.9.- SOPORTE TÉCNICO AVANZADO

SERVICIO	SOPORTE TÉCNICO AVANZADO
DESCRIPCIÓN	<p>Asesoramiento y soporte técnico avanzado en las tecnologías incorporadas en el pliego.</p> <p>Es un Servicio Bajo Demanda.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>Las actividades a realizar serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico avanzado ante posibles problemas en las aplicaciones y sistemas de información y sobre las integraciones o adaptaciones avanzadas de los sistemas ya existentes. • Cooperación con la Agencia en el planteamiento de nuevas soluciones técnicas tanto en la evolución como en el desarrollo de nuevos componentes. • Soporte técnico avanzado en las tecnologías incorporadas en el pliego a los equipos de trabajo. • Pruebas de rendimiento, interpretación y propuestas de mejora en los sistemas de información. • Adquisición y devolución de conocimiento de las tecnologías incorporadas en el pliego en las fases de recepción y devolución del servicio. 	
ENTREGABLES	Documentación requerida por la Agencia en función de la actividad solicitada.
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	La requerida en la petición de servicio conforme a las especificaciones y/o requerimiento establecidos por la Agencia conforme al servicio solicitado.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
VOLUMETRÍA REFERENCIA	N/A.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo prestador de los servicios Bajo Demanda. El perfil concreto que prestará este servicio es el denominado Arquitecto de Software definido en el ANEXO 5.-PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.
UBICACIÓN	A determinar por la Agencia en función del servicio necesario.
HORARIO	<p>El servicio se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria de 8:00h a 18:00h, los días laborales, de lunes a viernes.</p> <p>Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.</p>
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional concreto y Responsable de Arquitectura Software de la Agencia.



SERVICIO	SOPORTE TÉCNICO AVANZADO
METODOLOGÍA NORMATIVA y	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA. <ul style="list-style-type: none">• Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS INFORMACIÓN RELACIONADOS DE	Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none">• Herramienta de Seguimiento del Contrato• Repositorios de Documentación
CERTIFICACIÓN SERVICIO DEL	En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, C02



1.10.- MANTENIMIENTO SIEBEL

SERVICIO	MANTENIMIENTO SIEBEL
DESCRIPCIÓN	<p>Tareas diarias de mantenimiento del sistema.</p> <p>Este servicio es exclusivo para el Lote 3.</p> <p>Es un Servicio Bajo Demanda.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>Las tareas a realizar a primera hora de la mañana serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que Siebel esté arrancado. • Comprobar Tareas de Componentes. • Comprobar Workflows Repetitivos. • Revisar las peticiones de Baja de Ciudadanos. • Gestión de Comunicaciones con el Plan Joven de Vivienda. • Comprobar el estado del Monitor de Impresión. 	
ENTREGABLES	No existen entregables como tal a no ser que explícitamente se indique lo contrario por parte de la Agencia en casos puntuales.
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.
ENTREGA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno de Desarrollo, Mantenimiento y/o Validación de la Agencia. • Herramienta de Seguimiento del Contrato.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.-PRESTACIÓN DEL SERVICIO .
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Ver ANEXO 4.-VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS .
EQUIPO PRESTADOR	Equipo prestador de los servicios Bajo Demanda. El perfil concreto que prestará este servicio es el denominado <i>Técnico de Sistemas SIEBEL</i> definido en el ANEXO 5.-PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO .
UBICACIÓN	A determinar por la Agencia en función del servicio necesario.
HORARIO	<p>El servicio se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria de 8:00h a 18:00h, los días laborales, de lunes a viernes. Las tareas descritas se realizarán diariamente a primera hora de la mañana.</p> <p>Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.</p>
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional concreto.
METODOLOGÍA y NORMATIVA	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA .



SERVICIO	MANTENIMIENTO SIEBEL
	<ul style="list-style-type: none">• Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS	Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas.• Herramienta de Seguimiento del Contrato• Repositorios de Documentación
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, C02.



1.11.- MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA JURÍDICA

SERVICIO	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA JURÍDICA
DESCRIPCIÓN	<p>Servicio para realizar el mantenimiento de las plantillas de modelos y los esquemas de tramitación en el ámbito funcional de justicia, aportando apoyo para facilitar la interpretación jurídica de peticiones e incidencias.</p> <p>Este servicio es exclusivo para el Lote 2.</p> <p>Es un Servicio Bajo Demanda.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versionado de plantillas de modelos y esquemas de tramitación. • Interpretación del impacto y los cambios de las reformas procesales. • Apoyo funcional para el mantenimiento de los sistemas de información judiciales. 	
ENTREGABLES	<p>Documentación generada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelos y esquemas de tramitación versionados • Documentos de pruebas de los cambios de Infraestructura jurídica.
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de la Agencia del ámbito funcional de justicia.
ENTREGA DEL SERVICIO	Documentación requerida por la Agencia en función del servicio de mantenimiento de infraestructura jurídica definido.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO .
VOLUMETRÍA REFERENCIA	N/A.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo prestador de los servicios Bajo Demanda. El perfil concreto que prestará este servicio es el denominado Analista Jurídico definido en el ANEXO 5.-PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO
UBICACIÓN	El Equipo prestador de este servicio estará ubicado en las instalaciones de la Agencia.
HORARIO	<p>El servicio se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria de 8:00h a 18:00h, los días laborales, de lunes a viernes.</p> <p>Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.</p>
INTERLOCUTORES	Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional de justicia y comisión de usuarios de los juzgados.
METODOLOGÍA y NORMATIVA	<p>Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.

SERVICIO	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA JURÍDICA
	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa publicada por el Consejo General del Poder Judicial y Comité Técnico Estatal de la Administración de Justicia Electrónica • Test de Compatibilidad del Consejo General del Poder Judicial
SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS	Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de Seguimiento del Contrato • Repositorios de Documentación • Página web del Consejo General del Poder Judicial y Comité Técnico Estatal de la Administración de Justicia Electrónica.
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, C02.





1.12.- ANÁLISIS Y DISEÑO FUNCIONAL

SERVICIO	ANÁLISIS Y DISEÑO FUNCIONAL
DESCRIPCIÓN	Elaboración del Diseño Funcional del sistema Es un Servicio Bajo Demanda.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de una petición de este servicio es la realización de un conjunto de actividades relacionadas con la fase P2 “Análisis y Diseño Funcional” del ciclo de ejecución de un proyecto de desarrollo acorde a la metodología de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información de la Agencia.</p> <p>El contenido de este servicio es la elaboración del Diseño Funcional de un sistema, acorde a los requisitos definidos para el mismo y detallados en el Documento de Especificación de Requisitos, fuente de información para el trabajo a realizar.</p> <p>Para la realización de este trabajo será habitual la celebración de reuniones con el cliente final, con el objetivo de obtener la información necesaria para la elaboración de los entregables comprometidos.</p> <p>Se deben considerar como parte del trabajo a realizar en este servicio las actividades de soporte al Responsable de Proyecto, u otros equipos de la Agencia, en los requerimientos de información en relación al proyecto, ya sea para la propia gestión del mismo como para la elaboración de otro tipo de documentación.</p> <p>El adjudicatario deberá preparar y celebrar una reunión en la que realice una explicación de los aspectos más destacados del Diseño Funcional del sistema a los equipos de la Agencia involucrados en el proyecto.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son los siguientes, a no ser que explícitamente se indique lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none">• Documento de Diseño Funcional.• Modelo Lógico de Datos, que salvo que se indique lo contrario ha de proporcionarse en formato Erwin 7.• Maqueta con el mapa de navegación del sistema y el diseño completo de cada una de las pantallas, principales y auxiliares. La maqueta se debe realizar con la Herramienta “Pencil”, salvo que se indique lo contrario.• Plan de Pruebas del Sistema, con la descripción de las pruebas a realizar sobre el sistema, la estrategia sobre cómo y cuándo se van a realizar, quién las tiene que ejecutar y los entregables fruto de las mismas.• La funcionalidad asociada a la carga inicial de datos, migración de datos, e integración con otros sistemas, ha de estar contemplada en los entregables de este servicio, en la medida que sea de aplicación. <p>La documentación a elaborar deberá seguir las plantillas proporcionadas por la Agencia para cada uno de los documentos.</p>
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de Proyecto de la Agencia.



SERVICIO	ANÁLISIS Y DISEÑO FUNCIONAL
ENTREGA DEL SERVICIO	Herramienta de Seguimiento del Contrato.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO .
VOLUMETRÍA REFERENCIA	N/A.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda.
UBICACIÓN	En Factoría de Servicios
HORARIO	Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.
INTERLOCUTORES	Responsable de Proyecto de la Agencia.
METODOLOGÍA NORMATIVA y	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA. <ul style="list-style-type: none">• Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS INFORMACIÓN RELACIONADOS DE	<ul style="list-style-type: none">• Herramienta de Seguimiento del Contrato
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, C01



1.13.- DISEÑO TÉCNICO DETALLADO

SERVICIO	DISEÑO TÉCNICO DETALLADO
DESCRIPCIÓN	Elaboración del Diseño Técnico Detallado del sistema Es un Servicio Bajo Demanda.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de una petición de este servicio es la realización de un conjunto de actividades relacionadas con la fase P3 “Diseño Técnico Detallado” del ciclo de ejecución de un proyecto de desarrollo acorde a la metodología de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información de la Agencia.</p> <p>El contenido de este servicio es la elaboración del Diseño Técnico del sistema, partiendo del Documento de Especificación de Requisitos y/o del Documento de Diseño Funcional, fuentes de información para el trabajo a realizar.</p> <p>Se deben considerar como parte del trabajo a realizar en este servicio las actividades de soporte al Responsable de Proyecto, u otros equipos de la Agencia, en los requerimientos de información en relación al proyecto, ya sea para la propia gestión del mismo como para la elaboración de otro tipo de documentación.</p> <p>El adjudicatario deberá preparar y celebrar una reunión en la que realice una explicación de los aspectos más destacados del Diseño Técnico del sistema a los equipos de la Agencia involucrados en el proyecto.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son los siguientes, a no ser que explícitamente se indique lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de Diseño Técnico. • Modelo Físico de Datos, que salvo que se indique lo contrario ha de proporcionarse en formato Erwin 7. • Propuesta de casos de uso a utilizar en las Pruebas de Rendimiento del sistema. • Actualización del Documento de Diseño Funcional y del Plan de Pruebas del Sistema, en la medida que sea necesario. • El diseño técnico correspondiente a la carga inicial de datos, migración de datos, e integración con otros sistemas, ha de estar contemplado en los entregables de este servicio, en la medida que sea de aplicación. <p>La documentación a elaborar deberá seguir las plantillas proporcionadas por la Agencia para cada uno de los documentos.</p>
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de Proyecto de la Agencia.
ENTREGA DEL SERVICIO	Herramienta de Seguimiento del Contrato.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO .
VOLUMETRÍA REFERENCIA	N/A.



SERVICIO	DISEÑO TÉCNICO DETALLADO
EQUIPO PRESTADOR	Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda.
UBICACIÓN	Ubicación en Factoría de Servicios
HORARIO	Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.
INTERLOCUTORES	Responsable de Proyecto de la Agencia.
METODOLOGÍA NORMATIVA	y Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA. <ul style="list-style-type: none">Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS INFORMACIÓN RELACIONADOS	DE <ul style="list-style-type: none">Herramienta de Seguimiento del Contrato
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, C01



1.14.- CONSTRUCCIÓN

SERVICIO	CONSTRUCCIÓN
DESCRIPCIÓN	<p>Construcción del sistema tanto en lo que se refiere a la construcción del software necesario como a la elaboración de la documentación correspondiente al mismo.</p> <p>Es un Servicio Bajo Demanda.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de una petición de este servicio es la realización de un conjunto de actividades relacionadas con las fases P4 “Construcción” y P5 “Integración y Validación” del ciclo de ejecución de un proyecto de desarrollo acorde a la metodología de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información de la Agencia.</p> <p>El contenido principal del trabajo a realizar en una petición de este servicio es la construcción del sistema, según se encuentre definido en el Documento de Diseño Técnico, acorde a la normativa de desarrollo de la Agencia según la tecnología; este trabajo se corresponde con las actividades definidas en la fase P4 “Construcción”.</p> <p>El producto construido debe entregarse instalado correctamente en los entornos de desarrollo y de validación de la Agencia, y preparado para la realización de las pruebas correspondientes por parte de la Agencia, con la carga de datos suficiente para ello; esta última actividad forma parte de las definidas en la fase P5 “Integración y Validación”.</p> <p>Si la petición está relacionada con un evolutivo de un sistema que se encuentre en servicio, el adjudicatario es responsable de la incorporación al producto de las soluciones a todas las incidencias y peticiones que el equipo de mantenimiento esté realizando en paralelo sobre el sistema que se encuentra en servicio. Si el mantenimiento del sistema y la petición de este servicio están al amparo del mismo contrato, este trabajo no supondrá coste adicional para la Agencia.</p> <p>Se deben considerar como parte del trabajo a realizar en este servicio las actividades de soporte al Responsable de Proyecto, u otros equipos de la Agencia, en los requerimientos de información en relación al proyecto, ya sea para la propia gestión del mismo como para la elaboración de otro tipo de documentación.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son los siguientes, a no ser que explícitamente se indique lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema construido, acorde a la normativa de desarrollo de la Agencia según la tecnología. <p>Las entregas del sistema construido deben ser proporcionadas en la herramienta de control de versiones establecida por la Agencia.</p> <p>El software entregado, deberá estar libre de las vulnerabilidades de seguridad recogidas en la lista de las 10 vulnerabilidades de seguridad más críticas en aplicaciones web y en aplicaciones móviles del OWASP.</p> <p>El producto construido debe entregarse instalado correctamente en los entornos de desarrollo y de validación de la Agencia, y preparado para la realización de las pruebas</p>



SERVICIO	CONSTRUCCIÓN
	<p>correspondientes por parte de la Agencia, con la carga de datos suficiente para ello.</p> <p>El adjudicatario debe contemplar la elaboración de las fichas de instalación de los Módulos Técnicos en los entornos de la Agencia, así como la atención a las incidencias que se produzcan en los procesos de instalación.</p> <ul style="list-style-type: none">• Informes de Revisión de Código de cada uno de los Módulos Técnicos en construcción, para comprobar el grado de cumplimiento de la normativa de desarrollo de la Agencia, según la tecnología. <p>El adjudicatario deberá proporcionar estos informes al Responsable de Proyecto de la Agencia cada 1 ó 2 semanas, así como en la entrega final del producto construido, con la evidencia en este caso del cumplimiento de la normativa de desarrollo de la Agencia, según la tecnología.</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe de Pruebas de Rendimiento para los casos de uso identificados por la Agencia, con la evidencia del cumplimiento de las métricas en los indicadores de rendimiento establecidos para el proyecto.• Plan de Pruebas del Sistema actualizado, con la evidencia de la realización de forma satisfactoria de las pruebas realizadas sobre el sistema: pruebas unitarias, funcionales, de integración, de puesto, de usabilidad, de regresión, de infraestructuras, de revisión de código, de rendimiento.• Actualización del Documento de Diseño Funcional, del Documento de Diseño Técnico, y del Modelo Físico de Datos, en la medida que sea necesario.• La construcción de los procesos relacionados con la carga inicial de datos, migración de datos, e integración con otros sistemas, ha de estar contemplada en los entregables de este servicio, en la medida que sea de aplicación. <p>La documentación a elaborar deberá seguir las plantillas proporcionadas por la Agencia para cada uno de los documentos.</p>
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de Proyecto de la Agencia.
ENTREGA DEL SERVICIO	Herramienta de Seguimiento del Contrato.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO .
VOLUMETRÍA REFERENCIA	N/A.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda.
UBICACIÓN	Ubicación en Factoría de Servicios



SERVICIO	CONSTRUCCIÓN
HORARIO	Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.
INTERLOCUTORES	Responsable de Proyecto de la Agencia.
METODOLOGÍA NORMATIVA	y Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA <ul style="list-style-type: none">Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS INFORMACIÓN RELACIONADOS	DE Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none">Herramienta de Seguimiento del Contrato.Repositorio de documentación
CERTIFICACIÓN SERVICIO	DEL En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, C01.



1.15.- IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN

SERVICIO	IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN
DESCRIPCIÓN	Actividades relacionadas con la puesta en servicio del sistema, desde los procesos de validación del mismo por parte de la Agencia hasta su transferencia al equipo de mantenimiento.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de una petición de este servicio es la realización de un conjunto de actividades relacionadas con las fases P5 “Integración y Validación”, P6 “Implantación” y P7 “Estabilización” del ciclo de ejecución de un proyecto de desarrollo acorde a la metodología de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información de la Agencia, desde los procesos de validación del sistema por parte de la Agencia hasta su transferencia al equipo de mantenimiento.</p> <p>En la fase P5 “Integración y Validación” se realiza la validación del sistema construido, tanto desde el punto de vista funcional como técnico, así como la revisión y validación de la documentación elaborada, de forma que el sistema se encuentre preparado para su despliegue en el entorno de producción satisfaciendo los requisitos del cliente.</p> <p>En la fase P6 “Implantación” se llevan a cabo los trabajos que conducen a la puesta en servicio del producto, como son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despliegue en los entornos de producción y formación, según sea necesario, con los usuarios del sistema configurados adecuadamente. • En función de los tipos de formación que se vayan a impartir, el adjudicatario debe hacer la carga de datos necesaria en el sistema en el entorno en el que se vaya a realizar la formación, de forma que quede preparado el escenario de datos para el inicio de cada sesión de formación. Se realizará una exportación de dicho escenario de datos, que se cargará de nuevo en el sistema antes de iniciar una nueva sesión de formación. • Carga inicial y migración de datos, que ha de realizar el adjudicatario, en la medida que el sistema lo requiera. • Transferencia de conocimiento a los equipos de atención, soporte técnico y mantenimiento, así como tareas de formación a formadores, que ha de realizar el adjudicatario según se haya establecido y planificado en el Plan de Transferencia de Conocimiento. <p>En la fase P7 “Estabilización” el sistema se encuentra en servicio y en uso por el cliente final, comprobando que su funcionamiento es el adecuado y que se encuentra estabilizado, para realizar la transferencia del mismo al equipo de mantenimiento.</p> <p>Durante estas fases no se deben ejecutar peticiones de cambio de alcance al amparo del trabajo ya comprometido. Si fuera necesario incorporar nueva funcionalidad al sistema, se formalizará mediante nuevas peticiones, con su valoración y planificación correspondientes.</p> <p>Una petición de este servicio incluye la subsanación por parte del adjudicatario de los defectos detectados en el sistema, la atención a las consultas que se le formulen y realización de las peticiones No Planificables que se soliciten en relación al mismo y que no supongan cambio de alcance. Si el sistema ha sido construido al amparo del contrato, este trabajo no supondrá coste adicional para la Agencia, y se ejecutará con los niveles de exigencia de pleno servicio establecidos en el contrato, con aplicación de las penalizaciones que se pudieran derivar de su incumplimiento.</p> <p>Si la petición está relacionada con un evolutivo de un sistema que se encuentre en servicio, el adjudicatario es responsable de la incorporación al producto de las soluciones a todas las incidencias</p>	



SERVICIO	IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN
	<p>y peticiones que el equipo de mantenimiento esté realizando en paralelo sobre el sistema que se encuentra en servicio. Si el mantenimiento del sistema y la petición de este servicio están al amparo del mismo contrato, este trabajo no supondrá coste adicional para la Agencia, y se ejecutará con los niveles de exigencia de pleno servicio establecidos en el contrato, con aplicación de las penalizaciones que se pudieran derivar de su incumplimiento.</p> <p>El adjudicatario deberá colaborar de forma activa en la incorporación progresiva del equipo de mantenimiento en la asunción de la aplicación en mantenimiento.</p> <p>Si hubiera sido necesario realizar cambios en el sistema, se deberá realizar una nueva entrega de los Módulos Técnicos en la herramienta de control de versiones e igualar los entornos de desarrollo y validación, así como entregar nuevos Informes de Revisión de Código que demuestren el cumplimiento de la normativa de desarrollo de la Agencia. Igualmente, si los cambios realizados hicieran sospechar a la Agencia que el rendimiento pueda haberse visto afectado, el adjudicatario deberá entregar un informe actualizado de Pruebas de Rendimiento.</p> <p>Una vez estabilizado el sistema, el adjudicatario deberá aprovechar la experiencia de estas fases para actualizar la documentación del sistema, en particular la Guía de Atención y Soporte, con información sobre errores conocidos y procedimiento de resolución de los mismos, preguntas más frecuentes, etc.</p> <p>El adjudicatario debe incorporar en las peticiones de este servicio las tareas de seguimiento periódico y frecuente por parte del equipo de proyecto, entre las que destaca la elaboración de un informe de seguimiento de la actividad, especialmente para la fase P7 “Estabilización”, como apoyo a las reuniones de seguimiento.</p> <p>Se deben considerar como parte del trabajo a realizar en este servicio las actividades de soporte al Responsable de Proyecto, u otros equipos de la Agencia, en los requerimientos de información en relación al proyecto, ya sea para la propia gestión del mismo como para la elaboración de otro tipo de documentación.</p>
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son los siguientes, a no ser que explícitamente se indique lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none">El producto construido debe quedar instalado correctamente en los entornos de producción y formación de la Agencia, según sea necesario de la Agencia, y preparado para la realización de las pruebas correspondientes por parte de la Agencia, con la carga de datos suficiente para ello. <p>El adjudicatario debe contemplar la elaboración de las fichas de instalación de los Módulos Técnicos en los entornos de la Agencia, así como la atención a las incidencias que se produzcan en los procesos de instalación.</p> <ul style="list-style-type: none">Modificaciones sobre el sistema realizadas acorde a la normativa de desarrollo de la Agencia, según la tecnología. <p>Las entregas del sistema construido deben ser proporcionadas en la herramienta de control de versiones establecida por la Agencia.</p>



SERVICIO	IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN
	<p>El producto construido debe entregarse a la Agencia instalado correctamente en los entornos de desarrollo y de validación de la Agencia, y preparado para la realización de las pruebas correspondientes por parte de la Agencia, con la carga de datos suficiente para ello.</p> <p>El adjudicatario debe contemplar la elaboración de las fichas de instalación de los Módulos Técnicos en los entornos de la Agencia, así como la atención a las incidencias que se produzcan en los procesos de instalación.</p> <ul style="list-style-type: none">• Informes de Revisión de Código de cada uno de los Módulos Técnicos sobre los que se han realizado modificaciones, para comprobar el grado de cumplimiento de la normativa de desarrollo de la Agencia, según la tecnología.• Informe de Pruebas de Rendimiento para los casos de uso identificados por la Agencia, con la evidencia del cumplimiento de las métricas en los indicadores de rendimiento establecidos para el proyecto, si los cambios realizados en el sistema hicieran sospechar a la Agencia que el rendimiento del mismo puede haberse visto afectado.• Plan de Pruebas del Sistema actualizado, con la evidencia de la realización de forma satisfactoria de las pruebas realizadas sobre el sistema: pruebas unitarias, funcionales, de integración, de puesto, de usabilidad, de regresión, de infraestructuras, de revisión de código, de rendimiento.• Actualización del Documento de Diseño Funcional, del Documento de Diseño Técnico, Modelo Físico de Datos, Manual de Usuario, Manual del Usuario Administrador del sistema, Manual de Instalación del sistema, en la medida que sea necesario.• Propuesta de contenidos del Plan de Transferencia del Conocimiento, en lo que corresponde a la transferencia a los equipos de mantenimiento, atención, soporte técnico y formación a formadores, con una propuesta de acciones formativas a realizar, objetivo y contenido de cada una de ellas, duración, modalidad de formación, número de sesiones a impartir y planificación.• Propuesta de contenidos del Plan de Formación a usuarios finales, con la propuesta de acciones formativas a realizar, objetivo y contenido de cada una de ellas, duración y modalidad de formación.• Actualización de la Guía de Atención y Soporte, enriquecida con información sobre errores conocidos y procedimiento de resolución de los mismos, preguntas más frecuentes, y cualquier otra información que pueda ser de interés para la atención al cliente por parte de los equipos de atención, soporte técnico y mantenimiento.• La ejecución de los procesos relacionados con la carga inicial de datos, migración de datos, e integración con otros sistemas, ha



SERVICIO	IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN
	<p>de estar contemplada en los entregables de este servicio, en la medida que sea de aplicación.</p> <p>La documentación a elaborar deberá seguir las plantillas proporcionadas por la Agencia para cada uno de los documentos.</p>
PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable de Proyecto de la Agencia.
ENTREGA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> Herramienta de Seguimiento del Contrato. Herramienta de Control de Versiones. Entornos de Desarrollo y Validación de la Agencia.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO .
VOLUMETRÍA REFERENCIA	N/A.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda.
UBICACIÓN	Instalaciones de la Agencia Ubicación en Factoría de Servicios
HORARIO	Horario normal de prestación del servicio. Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.
INTERLOCUTORES	Responsable de Proyecto de la Agencia.
METODOLOGÍA y NORMATIVA	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA <ul style="list-style-type: none"> Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> Herramienta de Seguimiento del Contrato.
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, C01

1.16.- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

SERVICIO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
DESCRIPCIÓN	<p>Actividades destinadas a reforzar los procesos de adquisición y traspaso de conocimiento de las aplicaciones, así como la elaboración de documentación de las mismas.</p> <p>Es un Servicio Bajo Demanda.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de una petición de este servicio tiene la siguiente finalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación del conocimiento, mediante la elaboración de documentación descriptiva de las aplicaciones, así como la creación o modificación de documentación funcional, técnica y de usuario de las mismas. • Adquisición del conocimiento, para la adecuada prestación del servicio. • Transmisión del conocimiento, mediante la preparación y ejecución de seminarios de emisión de conocimiento a otros equipos. 	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son los siguientes, a no ser que explícitamente se indique lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación generada. • Asistencia a seminarios de adquisición y transferencia de conocimiento.
PETICIÓN DEL SERVICIO	<p>Responsable de la Agencia del ámbito funcional concreto.</p> <p>Responsable de Proyecto de la Agencia.</p>
ENTREGA DEL SERVICIO	Herramienta de Seguimiento del Contrato.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida para los Servicios Bajo Demanda, ver CLÁUSULA 9.-PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
VOLUMETRÍA REFERENCIA	Ver ANEXO 4.-VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS.
EQUIPO PRESTADOR	<p>Equipo Base.</p> <p>Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda.</p>
UBICACIÓN	<p>Instalaciones de la Agencia</p> <p>Ubicación de Factoría de Servicios.</p>
HORARIO	<p>Horario normal de prestación de servicios.</p> <p>Para más información consultar el APARTADO 4.5.- HORARIO DE LOS SERVICIOS del Pliego.</p>
INTERLOCUTORES	<p>Responsable del Servicio de la Agencia del ámbito funcional concreto.</p> <p>Responsable de Proyecto de la Agencia.</p>



SERVICIO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
METODOLOGÍA NORMATIVA y	Adicionalmente a la requerida en el APARTADO 1.2.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA <ul style="list-style-type: none">• Procedimientos operativos y documentación de diversos aspectos del servicio en CCRN.
SISTEMAS INFORMACIÓN RELACIONADOS DE	Los SI relacionados con este servicio son, entre otros: <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas.• Herramienta de Seguimiento del Contrato• Repositorios de Documentación
CERTIFICACIÓN SERVICIO DEL	En el certificado de servicios del mes en el que el servicio haya sido aceptado por parte de la Agencia.
NIVELES DE SERVICIO	ANS que aplican: B06, B07, B08, C01.



ANEXO 2.- FICHAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

2.1.- ID – A01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN															
ID-ANS	A01															
DESCRIPCIÓN	Incorporación del 100% de los recursos del Equipo Base el primer día de la Fase de Transformación.															
UNIVERSO DE MEDIDA	Recursos requeridos del Equipo Base.															
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	El primer día de la Fase de Transformación, el 100% del Equipo Base debe haberse incorporado, con una presencia mínima del 80% de los CV presentados en la constitución del Equipo Base en Fase de Adjudicación y aprobados por la Agencia. También debe estar incorporado el 100% de los siguientes roles: Responsable de Servicio, Gestores de la Demanda y Expertos.															
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Fase de Transición.															
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A															
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Una sola vez: el primer día de la Fase de Transformación.															
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A															
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.															
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="3">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>A01</td><td></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Recursos Incorporados</td><td>15%</td><td>v = 100% Y x = 100% Y w >= 80%</td><td>80% <= v < 100% Y x = 100% Y w >= 80%</td><td>v< 80% O x < 100% O w< 80%</td></tr></table> <p>v: porcentaje del Equipo Base incorporado en el primer día de la Fase de Transformación. w: porcentaje de presencia de los CV presentados en la constitución del Equipo Base en Fase de Adjudicación y aprobados por la Agencia. x: porcentaje de responsable de servicio, gestores de la demanda y expertos incorporados.</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			A01		0,00	0,50	1,00	Recursos Incorporados	15%	v = 100% Y x = 100% Y w >= 80%	80% <= v < 100% Y x = 100% Y w >= 80%	v< 80% O x < 100% O w< 80%
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)														
A01		0,00	0,50	1,00												
Recursos Incorporados	15%	v = 100% Y x = 100% Y w >= 80%	80% <= v < 100% Y x = 100% Y w >= 80%	v< 80% O x < 100% O w< 80%												

2.2.- ID – A02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN														
ID-ANS	A02														
DESCRIPCIÓN	Incorporación del 90% del Equipo Base en las dos primeras semanas de la Fase de Transición.														
UNIVERSO DE MEDIDA	Recursos requeridos del Equipo Base														
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	A la finalización de las dos primeras semanas de la Fase de Transición el 90% del Equipo Base debe haberse incorporado. En ese porcentaje deben estar incluidos todos los componentes de los siguientes roles: Responsable de Servicio, Gestor de la Demanda y Experto.														
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Fase de Transición.														
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A														
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Una sola vez en la Fase de Transición.														
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A														
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.														
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="2">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td rowspan="4">A02 (Recursos Incorporados)</td><td rowspan="4">20%</td><td>0,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>v>= 90%</td><td>v< 90%</td></tr><tr><td>Y</td><td>O</td></tr><tr><td>X = 100%</td><td>X < 100%</td></tr></table> <p>v: porcentaje del Equipo Base incorporado al finalizar las dos primeras semanas de la Fase de Transición.</p> <p>x: porcentaje de responsable de servicio, gestores de la demanda y expertos incorporados.</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)		A02 (Recursos Incorporados)	20%	0,00	1,00	v>= 90%	v< 90%	Y	O	X = 100%	X < 100%
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)													
A02 (Recursos Incorporados)	20%	0,00	1,00												
		v>= 90%	v< 90%												
		Y	O												
		X = 100%	X < 100%												

2.3.- ID – A03

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN														
ID-ANS	A03														
DESCRIPCIÓN	Incorporación del 80% del Equipo Base en la primera semana de la Fase de Transición.														
UNIVERSO DE MEDIDA	Recursos requeridos del Equipo Base.														
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	A la finalización de la primera semana de la Fase de Transición el 80% del Equipo Base debe haberse incorporado. En ese porcentaje deben estar incluidos todos los componentes de los siguientes roles: Responsable de Servicio, Gestor de la Demanda y Experto.														
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Fase de Transición.														
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A														
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Una sola vez en la Fase de Transición.														
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A														
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.														
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="2">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td rowspan="4">A03 (Recursos Incorporados)</td><td rowspan="4">25%</td><td>0,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>v>= 80%</td><td>v< 80%</td></tr><tr><td>Y</td><td>O</td></tr><tr><td>X = 100%</td><td>X < 100%</td></tr></table> <p>v: porcentaje del Equipo Base incorporado al finalizar la primera semana de la Fase de Transición. x: porcentaje de responsable de servicio, gestores de la demanda y expertos incorporados.</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)		A03 (Recursos Incorporados)	25%	0,00	1,00	v>= 80%	v< 80%	Y	O	X = 100%	X < 100%
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)													
A03 (Recursos Incorporados)	25%	0,00	1,00												
		v>= 80%	v< 80%												
		Y	O												
		X = 100%	X < 100%												

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

2.4.- ID – A04

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN										
ID-ANS	A04										
DESCRIPCIÓN	Calidad de los entregables requeridos durante la Fase de Transición (excepto la documentación de aplicaciones seleccionadas).										
UNIVERSO DE MEDIDA	Todos los entregables requeridos durante la Fase de Transición excepto la documentación de aplicaciones seleccionadas.										
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Todos los documentos entregados y aceptados por los Responsables del Servicio de la Agencia al finalizar la Fase de Transición.										
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Fase de Transición.										
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A										
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Una sola vez en la Fase de Transición.										
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A										
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.										
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="2">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td rowspan="2">A04</td><td rowspan="2">5%</td><td>0,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>n= 0</td><td>n>= 1</td></tr></table> <p>n: número de documentos no entregados o no aceptados por la Agencia al finalizar la Fase de Transición.</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)		A04	5%	0,00	1,00	n= 0	n>= 1
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)									
A04	5%	0,00	1,00								
		n= 0	n>= 1								

2.5.- ID – A05

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN										
ID-ANS	A05										
DESCRIPCIÓN	Calidad de la documentación requerida de las aplicaciones seleccionadas a documentar durante la Fase de Transición.										
UNIVERSO DE MEDIDA	Documentación requerida de las aplicaciones seleccionadas a documentar durante la Fase de Transición, que incluye aplicaciones críticas para el negocio.										
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Toda la documentación exigida de las aplicaciones seleccionadas en la Fase de Transición debe haber sido entregada por el adjudicatario y aprobada por la Agencia antes de finalizar la Fase de Transición.										
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	En la Fase de Transición se evalúa el cumplimiento.										
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A										
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Una sola vez en la Fase de Transición.										
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A										
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.										
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="2">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td rowspan="2">A05</td><td rowspan="2">5%</td><td>0,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>n= 0</td><td>n>= 1</td></tr></table> <p>n: número de documentos requeridos no entregados o no aceptados por la Agencia al finalizar la Fase de Transición.</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)		A05	5%	0,00	1,00	n= 0	n>= 1
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)									
A05	5%	0,00	1,00								
		n= 0	n>= 1								

2.6.- ID – A06

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN										
ID-ANS	A06										
DESCRIPCIÓN	Calidad de la documentación requerida de las aplicaciones seleccionadas actualizada al finalizar la Fase de Devolución.										
UNIVERSO DE MEDIDA	Documentación requerida de las aplicaciones seleccionadas a documentar durante la Fase de Devolución.										
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Toda la documentación exigida de las aplicaciones seleccionadas debe haber sido actualizada y entregada por el adjudicatario, y aprobada por la Agencia antes de finalizar la Fase de Devolución.										
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	En la Fase de Devolución.										
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A										
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Una sola vez en la Fase de Devolución.										
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A										
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.										
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="2">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td rowspan="2">A06</td><td rowspan="2">5%</td><td>0,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>n= 0</td><td>n>= 1</td></tr></table> <p>n: número de documentos requeridos no entregados o no aceptados por la Agencia al finalizar la Fase de Devolución.</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)		A06	5%	0,00	1,00	n= 0	n>= 1
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)									
A06	5%	0,00	1,00								
		n= 0	n>= 1								

2.7.- ID – B01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	B01
DESCRIPCIÓN	Resolución en el plazo establecido de los Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos, de nivel crítico.
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos, de nivel crítico, cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<p>Resolución en tiempo no superior a 4 horas. Se considera tiempo natural, que comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.</p> <p>Si la Agencia rechaza la entrega del servicio éste se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión empleado por la Agencia con cargo al adjudicatario, tal y como se indica en la Cláusula 9 “PRESTACIÓN DEL SERVICIO”.</p> <p>El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de <u>Plazo de Revisión Normalizado (PRN B01)</u> específico para este indicador, tal y como se indica a continuación:</p> <p>PRN_B01 = Mínimo (1 hora, Tiempo de revisión de la entrega empleado por la Agencia).</p>
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todas las fases del contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos.
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.
CRITERIO DE MEDICIÓN	<p>Discreto si el número de servicios asignados en el periodo de medición es menor o igual que 80, de los referenciados en el universo de medida.</p> <p>Porcentual si el número de servicios asignados en el periodo de medición es mayor que 80, de los referenciados en el universo de medida.</p>
CRITERIO DE MODULACIÓN	<p>Se aplica modulación.</p> <p>En la fórmula de cálculo del modulador se definen los siguientes conceptos para este indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> “Tmedreal” es el tiempo medio de resolución de los servicios referenciados en el universo de medida. “Treq” es 4 horas.



CONCEPTO	DESCRIPCIÓN						
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	ID		Peso	Factor de Corrección (Ft)			
	B01			0,00	0,50	0,75	1,00
	Discreto Nº no resuelto		10%	<= 1	2	3	>= 4
	Porcentual % resuelto (v)			100 >= v > 99	99 >= v > 97	97 >= v > 95	v <= 95
	v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio						



2.8.- ID – B02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	B02
DESCRIPCIÓN	Resolución en el plazo establecido de los Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos, de criticidad normal.
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos, de criticidad normal, cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<p>Resolución en tiempo no superior a 4 días, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.</p> <p>Si la Agencia rechaza la entrega del servicio éste se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión empleado por la Agencia con cargo al adjudicatario, tal y como se indica en la Cláusula 9: “PRESTACIÓN DEL SERVICIO”.</p> <p>El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de <u>Plazo de Revisión Normalizado (PRN B02)</u> específico para este indicador, tal y como se indica a continuación:</p> <p>PRN_B02 = Mínimo (1 día, Tiempo de revisión de la entrega empleado por la Agencia).</p>
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos.
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.
CRITERIO DE MEDICIÓN	<p>Discreto si el número de servicios asignados en el periodo de medición es menor o igual que 20, de los referenciados en el universo de medida.</p> <p>Porcentual si el número de servicios asignados en el periodo de medición es mayor que 20, de los referenciados en el universo de medida.</p>
CRITERIO DE MODULACIÓN	<p>Se aplica modulación.</p> <p>En la fórmula de cálculo del modulador se definen los siguientes conceptos para este indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Tmedreal” es el tiempo medio de resolución de los servicios referenciados en el universo de medida. • “Treq” es 4 días.



CONCEPTO	DESCRIPCIÓN					
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR						
	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			
	B02		0,00	0,50	0,75	1,00
	Discreto Nº no resuelto	5%	<= 1	2	3	>= 4
	Porcentual % resuelto (v)		100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v >85	v <= 85
v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio						



2.9.- ID – B03

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																							
ID-ANS	B03																							
DESCRIPCIÓN	Cumplimiento de la fecha requerida de entrega de los Servicios de Adaptación Menor.																							
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios de Adaptación Menor cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición.																							
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La entrega del servicio por parte del adjudicatario se ha realizado antes de finalizar el día del plazo fijado por la Agencia como fecha requerida de entrega.																							
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).																							
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicios de Adaptación Menor.																							
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.																							
CRITERIO DE MEDICIÓN	<p>Discreto si el número de servicios asignados en el periodo de medición es menor o igual que 20, de los referenciados en el universo de medida.</p> <p>Porcentual si el número de servicios asignados en el periodo de medición es mayor que 20, de los referenciados en el universo de medida.</p>																							
CRITERIO DE MODULACIÓN	<p>No se aplica Modulación.</p> <p>Si el número de adaptaciones menores resueltas en el periodo de medición supera en un 20% las previstas mensualmente (ver ANEXO 4- VOLUMETRIAS DE SERVICIOS) no se aplica ninguna penalización.</p>																							
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="4">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B03</td><td></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Discreto Nº no cumplen</td><td rowspan="2">5%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>>= 4</td></tr><tr><td>Porcentual % cumplen(v)</td><td>100 >= v > 95</td><td>95 >= v > 90</td><td>90 >= v >85</td><td>v <= 85</td></tr></table> <p>v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio</p> <p>Si el número de Servicios de Adaptación Menor resueltos en el periodo de medición supera en un 20% los previstos mensualmente (ver ANEXO 4- VOLUMETRIAS DE SERVICIOS), entonces Ft = 0,00.</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				B03		0,00	0,50	0,75	1,00	Discreto Nº no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4	Porcentual % cumplen(v)	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v >85	v <= 85
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																						
B03		0,00	0,50	0,75	1,00																			
Discreto Nº no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4																			
Porcentual % cumplen(v)		100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v >85	v <= 85																			
INFORMACIÓN ADICIONAL																								

2.10.- ID – B04

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																						
ID-ANS	B04																						
DESCRIPCIÓN	Rechazos en las entregas de Servicios No Planificables.																						
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos, Actualización de Datos y Adaptación Menor, aceptados por la Agencia en el periodo de medición.																						
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	El Servicio ha sido aceptado en primera instancia por la Agencia, es decir, no ha sufrido ningún rechazo.																						
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).																						
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos, Actualización de Datos y Adaptación Menor.																						
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual																						
CRITERIO DE MEDICIÓN	<p>Discreto si el número de servicios asignados en el periodo de medición es menor o igual que 20, de los referenciados en el universo de medida.</p> <p>Porcentual si el número de servicios asignados en el periodo de medición es mayor que 20, de los referenciados en el universo de medida.</p>																						
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica Modulación.																						
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B04</td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Discreto Nº de servicios con algún rechazo</td><td rowspan="2">5%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>>= 4</td></tr><tr><td>Porcentual % de servicios sin ningún rechazo</td><td>100 >= v > 95</td><td>95 >= v > 90</td><td>90 >= v >85</td><td>v <= 85</td></tr></table> <p>v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				B04	0,00	0,50	0,75	1,00	Discreto Nº de servicios con algún rechazo	5%	<= 1	2	3	>= 4	Porcentual % de servicios sin ningún rechazo	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v >85	v <= 85
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																					
B04		0,00	0,50	0,75	1,00																		
Discreto Nº de servicios con algún rechazo	5%	<= 1	2	3	>= 4																		
Porcentual % de servicios sin ningún rechazo		100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v >85	v <= 85																		

2.11.- ID – B05

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																						
ID-ANS	B05																						
DESCRIPCIÓN	Reapertura de Servicios de Mantenimiento Correctivo.																						
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios de Mantenimiento Correctivo asignados por la Agencia en el periodo de medición.																						
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Durante los 3 meses posteriores a la resolución de un Servicio de Mantenimiento Correctivo no deben aparecer nuevos servicios de la misma tipología con el mismo motivo.																						
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fase de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).																						
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicios de Mantenimiento Correctivo.																						
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.																						
CRITERIO DE MEDICIÓN	<p>Discreto si el número de servicios asignados en el periodo de medición es menor o igual que 20, de los referenciados en el universo de medida.</p> <p>Porcentual si el número de servicios asignados en el periodo de medición es mayor que 20, de los referenciados en el universo de medida.</p>																						
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica Modulación.																						
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><th>B05</th><th>0,00</th><th>0,50</th><th>0,75</th><th>1,00</th></tr><tr><td>Discreto Nº Servicios que no cumplen</td><td rowspan="2">5%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>>= 4</td></tr><tr><td>Porcentual % servicios que no cumplen (v)</td><td>0 <= v < 5</td><td>5 <= v <10</td><td>10 <= v < 15</td><td>v> =15</td></tr></table> <p>v = porcentaje de ítems que no cumplen el criterio</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				B05	0,00	0,50	0,75	1,00	Discreto Nº Servicios que no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4	Porcentual % servicios que no cumplen (v)	0 <= v < 5	5 <= v <10	10 <= v < 15	v> =15
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																					
B05		0,00	0,50	0,75	1,00																		
Discreto Nº Servicios que no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4																		
Porcentual % servicios que no cumplen (v)		0 <= v < 5	5 <= v <10	10 <= v < 15	v> =15																		

2.12.- ID – B06

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	B06
DESCRIPCIÓN	Retrasos en la entrega de las Propuestas Técnicas requeridas por la Agencia para los Servicios Bajo Demanda.
UNIVERSO DE MEDIDA	<p>El universo de medida para un periodo de medición está compuesto por la unión de los siguientes conjuntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propuestas Técnicas aceptadas por la Agencia en el periodo. 2. Propuestas Técnicas pendientes de entregar al final del periodo y cuya fecha requerida de entrega haya expirado, excepto aquellas para las que antes de expirar la fecha requerida de entrega se haya justificado ante la Agencia que se encuentran pendientes de aclarar información relevante para la elaboración de dicha Propuesta, con la conformidad de la Agencia ante tal situación.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La entrega de la Propuesta Técnica por parte del adjudicatario se ha realizado antes de finalizar el día del plazo fijado por la Agencia como fecha requerida de entrega de la misma.
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Todos los Servicios Bajo Demanda.
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.
CRITERIO DE MEDICIÓN	<p>Discreto si el número de Propuestas Técnicas que forman parte del universo de análisis es menor o igual que 20.</p> <p>Porcentual si el número de Propuestas Técnicas que forman parte del universo de análisis es mayor que 20.</p>
CRITERIO DE MODULACIÓN	<p>Se aplica modulación.</p> <p>En la fórmula de cálculo del modulador se definen los siguientes conceptos para este indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Tmedreal” es el tiempo medio de dedicación del adjudicatario sobre las Propuestas Técnicas que constituyen el universo de medida. Para el cálculo de este término se han de tener en cuenta las siguientes consideraciones: <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de dedicación del adjudicatario sobre una Propuesta Técnica del conjunto número 1 de los definidos en el universo de medida, es el tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al adjudicatario para que este realice una Propuesta Técnica, hasta el instante en que se realiza la última entrega de la misma. • El tiempo de dedicación del adjudicatario sobre una Propuesta Técnica del conjunto número 2 de los definidos en el universo de medida, es el tiempo que va desde el instante de asignación del



CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																						
	<div>servicio al adjudicatario para que este realice una Propuesta Técnica, hasta la fecha final del periodo de medición.</div> <div><ul style="list-style-type: none">“Treq” es el tiempo medio requerido por la Agencia para las Propuestas Técnicas que constituyen el universo de medida.</div>																						
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B06</td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Discreto Nº no cumplen</td><td rowspan="2">5%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>>= 4</td></tr><tr><td>Porcentual % cumplen (v)</td><td>0 >= v>95</td><td>95>= v>90</td><td>90>= v>85</td><td>V<=85</td></tr></table> <div>v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio</div>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				B06	0,00	0,50	0,75	1,00	Discreto Nº no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4	Porcentual % cumplen (v)	0 >= v>95	95>= v>90	90>= v>85	V<=85
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																					
B06		0,00	0,50	0,75	1,00																		
Discreto Nº no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4																		
Porcentual % cumplen (v)		0 >= v>95	95>= v>90	90>= v>85	V<=85																		



2.13.- ID – B07

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																							
ID-ANS	B07																							
DESCRIPCIÓN	Ajuste del compromiso de entrega final de los Servicios Bajo Demanda a las fechas requeridas por la Agencia.																							
UNIVERSO DE MEDIDA	Propuestas Técnicas de Servicios Bajo Demanda que hayan sido aceptadas por la Agencia en el periodo.																							
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La fecha comprometida de entrega que se indica en la Propuesta Técnica entregada por el adjudicatario es igual o anterior a la requerida por la Agencia.																							
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).																							
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Todos los Servicios Bajo Demanda.																							
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.																							
CRITERIO DE MEDICIÓN	<p>Discreto si el número de Propuestas Técnicas que forman parte del universo de análisis es menor o igual que 20.</p> <p>Porcentual si el número de Propuestas Técnicas que forman parte del universo de análisis es mayor que 20.</p>																							
CRITERIO DE MODULACIÓN	<p>Se aplica modulación.</p> <p>En la fórmula de cálculo del modulador se definen los siguientes conceptos para este indicador:</p> <ul style="list-style-type: none">“Tmedreal” es el tiempo medio de entrega comprometida del producto por el adjudicatario, según se encuentra reflejado en las Propuestas Técnicas del universo de medida.“Treq” es el tiempo medio de entrega requerida del producto por parte de la Agencia, según se encuentra reflejado en la herramienta de seguimiento del contrato para cada una de las solicitudes de Propuestas Técnicas que constituyen el universo de medida.																							
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="4">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B07</td><td></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Discreto Nº no cumplen</td><td rowspan="2">5%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>>= 4</td></tr><tr><td>Porcentual % cumplen (v)</td><td>100 >= v>95</td><td>95>= v>90</td><td>90>= v>85</td><td>V=<85</td></tr></table> <p>v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				B07		0,00	0,50	0,75	1,00	Discreto Nº no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4	Porcentual % cumplen (v)	100 >= v>95	95>= v>90	90>= v>85	V=<85
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																						
B07		0,00	0,50	0,75	1,00																			
Discreto Nº no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4																			
Porcentual % cumplen (v)		100 >= v>95	95>= v>90	90>= v>85	V=<85																			

2.14.- ID – B08

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																						
ID-ANS	B08																						
DESCRIPCIÓN	Rechazo de Propuestas Técnicas de Servicios Bajo Demanda por falta de calidad.																						
UNIVERSO DE MEDIDA	Propuestas Técnicas revisadas por la Agencia (aceptadas y rechazadas) en el periodo de medición. Cada revisión de una Propuesta Técnica hecha por la Agencia contará en el universo de medida del periodo que corresponda, lo que significa que la Propuesta Técnica de un mismo Servicio Bajo Demanda podría computarse más de una vez, bien en el mismo periodo, bien en distintos periodos.																						
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Propuesta Técnica aceptada o Propuesta Técnica rechazada por un motivo distinto a “falta de calidad del contenido”.																						
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).																						
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Todos los Servicios Bajo Demanda.																						
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.																						
CRITERIO DE MEDICIÓN	Discreto si el número de Propuestas Técnicas que forman parte del universo de análisis es menor o igual que 20. Porcentual si el número de Propuestas Técnicas que forman parte del universo de análisis es mayor que 20.																						
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica Modulación.																						
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><th>B08</th><th>0,00</th><th>0,50</th><th>0,75</th><th>1,00</th></tr><tr><td>Discreto Nº de propuestas técnicas que no cumplen el criterio</td><td rowspan="2">5%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>>= 4</td></tr><tr><td>Porcentual % de propuestas que cumplen el criterio (v)</td><td>100 >= v>95</td><td>95>= v>90</td><td>90>= v>85</td><td>V=<85</td></tr></table> v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				B08	0,00	0,50	0,75	1,00	Discreto Nº de propuestas técnicas que no cumplen el criterio	5%	<= 1	2	3	>= 4	Porcentual % de propuestas que cumplen el criterio (v)	100 >= v>95	95>= v>90	90>= v>85	V=<85
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																					
B08		0,00	0,50	0,75	1,00																		
Discreto Nº de propuestas técnicas que no cumplen el criterio	5%	<= 1	2	3	>= 4																		
Porcentual % de propuestas que cumplen el criterio (v)		100 >= v>95	95>= v>90	90>= v>85	V=<85																		

2.15.- ID – B09

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																						
ID-ANS	B09																						
DESCRIPCIÓN	Rechazo de Servicios de Mantenimiento Evolutivo.																						
UNIVERSO DE MEDIDA	Número de Servicios de Mantenimiento Evolutivo aceptados por la Agencia en el periodo.																						
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Servicios de Mantenimiento Evolutivo aceptados en primera instancia, es decir, que no han sufrido ningún rechazo.																						
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).																						
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicios de Mantenimiento Evolutivo.																						
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.																						
CRITERIO DE MEDICIÓN	<p>Discreto si el número de Servicios que forman parte del universo de análisis es menor o igual que 20.</p> <p>Porcentual si el número de Servicios que forman parte del universo de análisis es mayor que 20.</p>																						
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica Modulación.																						
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><th>B09</th><th>0,00</th><th>0,50</th><th>0,75</th><th>1,00</th></tr><tr><td>Discreto Nº de servicios no aceptados en 1ª instancia</td><td rowspan="2">5%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>>= 4</td></tr><tr><td>Porcentual % de servicios aceptados en 1ª instancia (v)</td><td>100 >= v>95</td><td>95>= v>90</td><td>90>= v>85</td><td>V<=85</td></tr></table> <p>v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				B09	0,00	0,50	0,75	1,00	Discreto Nº de servicios no aceptados en 1ª instancia	5%	<= 1	2	3	>= 4	Porcentual % de servicios aceptados en 1ª instancia (v)	100 >= v>95	95>= v>90	90>= v>85	V<=85
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																					
B09		0,00	0,50	0,75	1,00																		
Discreto Nº de servicios no aceptados en 1ª instancia	5%	<= 1	2	3	>= 4																		
Porcentual % de servicios aceptados en 1ª instancia (v)		100 >= v>95	95>= v>90	90>= v>85	V<=85																		

2.16.- ID – B10

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN														
ID-ANS	B10														
DESCRIPCIÓN	Incorporación en plazo de Aplicaciones a la Línea Base.														
UNIVERSO DE MEDIDA	Aplicaciones a incorporar a la Línea Base cuya fecha comprometida de incorporación en modalidad Pleno Servicio cae dentro del periodo de medición.														
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Incorporación de la Aplicación a la Línea Base en modalidad Pleno Servicio en las fechas comprometidas.														
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).														
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A														
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.														
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A														
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.														
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="2">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B10</td><td>0,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Nº aplicaciones no incorporadas a LB en plazo</td><td>10%</td><td>0</td><td>>=1</td></tr></table>				ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)		B10	0,00	1,00	Nº aplicaciones no incorporadas a LB en plazo	10%	0	>=1
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)													
B10		0,00	1,00												
Nº aplicaciones no incorporadas a LB en plazo	10%	0	>=1												

2.17.- ID – B11

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN														
ID-ANS	B11														
DESCRIPCIÓN	Rotaciones no planificadas en el Equipo Base: Responsable de Servicio, Gestores de la Demanda y Expertos.														
UNIVERSO DE MEDIDA	Rotaciones en el Equipo Base para los roles de Responsable de Servicio, Gestores de la Demanda y Expertos, que son efectuadas en un periodo.														
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Las rotaciones deben efectuarse de acuerdo con los procedimientos de rotación planificada establecidos.														
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones también se aplican en todo el contrato, incluidas las Fases de Transición y Transformación.														
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A														
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.														
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A														
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.														
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="2">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B11</td><td>0,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Nº de rotaciones no planificadas</td><td>10%</td><td>0</td><td>>=1</td></tr></table>				ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)		B11	0,00	1,00	Nº de rotaciones no planificadas	10%	0	>=1
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)													
B11		0,00	1,00												
Nº de rotaciones no planificadas	10%	0	>=1												

2.18.- ID – B12

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN															
ID-ANS	B12															
DESCRIPCIÓN	Servicios de Localización y Disponibilidad no solucionados.															
UNIVERSO DE MEDIDA	Los Servicios de Localización y Disponibilidad solicitados en el periodo de medición.															
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Cada Servicio de Localización y Disponibilidad debe ser atendido y resuelto adecuadamente.															
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican desde la Fase de Transformación.															
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicios de Localización y Disponibilidad.															
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual.															
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A															
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.															
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="3">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B12</td><td></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Nº de Servicios de Localización y Disponibilidad no atendidos y resueltos</td><td>50%</td><td>0</td><td>1</td><td>>=2</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			B12		0,00	0,50	1,00	Nº de Servicios de Localización y Disponibilidad no atendidos y resueltos	50%	0	1	>=2
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)														
B12		0,00	0,50	1,00												
Nº de Servicios de Localización y Disponibilidad no atendidos y resueltos	50%	0	1	>=2												

2.19.- ID – B13

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN															
ID-ANS	B13															
DESCRIPCIÓN	Calidad de la documentación asociada al Modelo de Supervisión del Servicio.															
UNIVERSO DE MEDIDA	Documentación asociada a los Comités definidos en el Modelo de Supervisión del Servicio, y Servicios Bajo Demanda activos en el periodo de medición.															
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<p>Todos los hitos y documentos asociados a la preparación, ejecución y cierre de los distintos Comités de Seguimiento deben llevarse a cabo con la puntualidad y calidad requeridas.</p> <p>En particular, los Servicios Bajo Demanda que en el periodo de medición hayan estado activos, deberán ver su grado de avance adecuadamente actualizado en la herramienta de Seguimiento del Contrato (mínimo una vez cada 15 días).</p>															
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican desde la Fase de Transformación.															
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A															
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual															
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A															
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.															
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="3">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B13</td><td></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Nº de incumplimientos</td><td>5%</td><td>0</td><td>1</td><td>>=2</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			B13		0,00	0,50	1,00	Nº de incumplimientos	5%	0	1	>=2
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)														
B13		0,00	0,50	1,00												
Nº de incumplimientos	5%	0	1	>=2												

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

2.20.- ID – B14

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN															
ID-ANS	B14															
DESCRIPCIÓN	Degradación de la calidad del software															
UNIVERSO DE MEDIDA	Todas las Aplicaciones susceptibles de ser evaluadas con la herramienta de análisis de software propuesta por la Agencia. La evaluación de calidad se realizará sobre los Módulos Técnicos establecidos en la Fase de Transición. Si a lo largo del Contrato se definieran nuevos módulos técnicos analizables con la herramienta, se realizaría una medición inicial de calidad y se incluirían en la lista establecida en la Fase de Transición															
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Los Módulos Técnicos entregados al adjudicatario para su mantenimiento deben mantener o mejorar la calidad durante la prestación del servicio y la vida del contrato.															
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Fase de Pleno Servicio y Fase de Devolución.															
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	N/A															
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Se realiza una medida inicial durante la Fase de Transición que se utilizará como valor de referencia. Se realizarán medidas de calidad cada vez que se revise la Cuota Fija y a la finalización de la Fase de Devolución.															
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A															
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.															
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="3">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B14</td><td></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Nº de Módulos Técnicos que no cumplen</td><td>10%</td><td>0</td><td>1</td><td>>=2</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			B14		0,00	0,50	1,00	Nº de Módulos Técnicos que no cumplen	10%	0	1	>=2
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)														
B14		0,00	0,50	1,00												
Nº de Módulos Técnicos que no cumplen	10%	0	1	>=2												

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

2.21.- ID – B15

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN											
ID-ANS	B15											
DESCRIPCIÓN	Capacidad del Equipo Base.											
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios No Planificables asignados al adjudicatario y Servicios No Planificables entregados por el adjudicatario, de los referenciados en los servicios a los que aplica el indicador.											
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	El ratio entre Servicios No Planificables entregados por el adjudicatario y los Servicios No Planificables asignados al adjudicatario no puede ser menor de un 90% durante 3 meses seguidos.											
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Fase de Pleno Servicio y Fase de Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).											
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Servicios de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos, Actualización de Datos y Adaptación Menor.											
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensual											
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A											
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.											
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="2">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>B15</td><td>1,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>Capacidad del Equipo Base</td><td>5%</td><td>3 Meses consecutivos con ratio <90%</td><td>En caso contrario</td></tr></table> <p>Ratio = Producción de Servicios No Planificables entregados en el mes / Producción de Servicios No Planificables asignados en el mes.</p> <p>donde:</p> <p>Producción de Servicios No Planificables= ΣNº de Servicios No Planificables (según tipo de Servicio) * Productividad media por cada tipo de servicio.</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)		B15	1,00	0,00	Capacidad del Equipo Base	5%	3 Meses consecutivos con ratio <90%	En caso contrario
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)										
B15		1,00	0,00									
Capacidad del Equipo Base	5%	3 Meses consecutivos con ratio <90%	En caso contrario									

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

2.22.- ID - C01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																																	
ID-ANS	C01																																	
DESCRIPCIÓN	Incumplimiento de la fecha comprometida de entrega en Servicios Bajo Demanda sujetos a priorización.																																	
UNIVERSO DE MEDIDA	Todas los Servicios Bajo Demanda sujetos a priorización aceptados por la Agencia en el periodo.																																	
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Cada Servicio Bajo Demanda tiene asociada una fecha comprometida de entrega que el adjudicatario debe cumplir. En caso de que la entrega sea rechazada por la Agencia una o varias veces, el adjudicatario realizará sucesivas entregas hasta que la Agencia la acepte. La fecha de entrega a considerar será la de la entrega que resulte aprobada por la Agencia.																																	
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).																																	
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Todos los Servicios Bajo Demanda que estén sometidos a priorización: Mantenimiento Evolutivo, Gestión del Conocimiento, Análisis y Diseño Funcional, Diseño Técnico Detallado, Construcción, Implantación y Estabilización y Mantenimiento de Infraestructura Jurídica.																																	
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensualmente.																																	
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A																																	
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.																																	
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="5">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>C01</td><td></td><td>0,00</td><td>0,10</td><td>0,25</td><td>0,50</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Prioridad ALTA</td><td rowspan="3">20%</td><td>d<=5%</td><td>5%<d<=10%</td><td>10%<d<=15%</td><td>15%<d<=20%</td><td>d>20%</td></tr><tr><td>Prioridad MEDIA</td><td>d<=10%</td><td>10%<d<=15%</td><td>15%<d<=20%</td><td>20%<d<=30%</td><td>d>30%</td></tr><tr><td>Prioridad BAJA</td><td>d<=15%</td><td>15%<d<=25%</td><td>25%<d<=35%</td><td>35%<d<=45%</td><td>d>45%</td></tr></table> <p>D = Coeficiente de Desviación</p> <p>El cálculo del Coeficiente de Desviación está detallado en la Cláusula 14 “ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES” del Pliego Técnico.</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)					C01		0,00	0,10	0,25	0,50	1,00	Prioridad ALTA	20%	d<=5%	5%<d<=10%	10%<d<=15%	15%<d<=20%	d>20%	Prioridad MEDIA	d<=10%	10%<d<=15%	15%<d<=20%	20%<d<=30%	d>30%	Prioridad BAJA	d<=15%	15%<d<=25%	25%<d<=35%	35%<d<=45%	d>45%
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																																
C01		0,00	0,10	0,25	0,50	1,00																												
Prioridad ALTA	20%	d<=5%	5%<d<=10%	10%<d<=15%	15%<d<=20%	d>20%																												
Prioridad MEDIA		d<=10%	10%<d<=15%	15%<d<=20%	20%<d<=30%	d>30%																												
Prioridad BAJA		d<=15%	15%<d<=25%	25%<d<=35%	35%<d<=45%	d>45%																												

2.23.- ID - C02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																					
ID-ANS	C02																					
DESCRIPCIÓN	Incumplimiento de la fecha comprometida de entrega en Servicios Bajo Demanda NO sujetos a priorización.																					
UNIVERSO DE MEDIDA	Todas los Servicios Bajo Demanda no sujetos a priorización aceptados por la Agencia en el periodo.																					
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Cada Servicio Bajo Demanda tiene asociada una fecha comprometida de entrega que el adjudicatario debe cumplir. En caso de que la entrega sea rechazada por la Agencia una o varias veces, el adjudicatario realizará sucesivas entregas hasta que la Agencia la acepte. La fecha de entrega a considerar será la de la entrega que resulte aprobada por la Agencia.																					
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución (excepcionalmente también en la Fase de Transformación).																					
SERVICIOS A LOS QUE APLICA	Todos los Servicios Bajo Demanda que no estén sometidos a priorización: Mantenimiento de la Infraestructura Jurídica, Soporte Excepcional, Soporte Técnico Avanzado, Mantenimiento Siebel.																					
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Mensualmente.																					
CRITERIO DE MEDICIÓN	N/A																					
CRITERIO DE MODULACIÓN	No se aplica modulación.																					
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="5">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>C02</td><td></td><td>0,00</td><td>0,10</td><td>0,25</td><td>0,50</td><td>1,00</td></tr><tr><td></td><td>20%</td><td>d<=7%</td><td>7%<d<=12%</td><td>12%<d<=20%</td><td>20%<d<=40%</td><td>d>40%</td></tr></table> <p>D = Coeficiente de Desviación</p> <p>El cálculo del Coeficiente de Desviación está detallado en la Cláusula 14 “ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES” del Pliego Técnico</p>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)					C02		0,00	0,10	0,25	0,50	1,00		20%	d<=7%	7%<d<=12%	12%<d<=20%	20%<d<=40%	d>40%
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																				
C02		0,00	0,10	0,25	0,50	1,00																
	20%	d<=7%	7%<d<=12%	12%<d<=20%	20%<d<=40%	d>40%																

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0908592561912267658096

ANEXO 3.- VOLUMETRÍAS DE APLICACIONES Y ENTORNOS TECNOLÓGICOS

3.1.- Volumetrías de aplicaciones

3.1.1.- Aplicaciones por Lote

El número de aplicaciones para cada Lote en la fecha de publicación del pliego es el siguiente:

NÚMERO DE APLICACIONES POR LOTE	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6
	77	44	134	83	132	74

3.1.2.- Número de Módulos Técnicos por Ámbito Funcional

Cada aplicación se organiza en base a Módulos Funcionales y Módulos Técnicos.

Módulos Técnicos por Ámbito Funcional		
LOTE 1	INMIGRACIÓN	4
	MUJER	4
	SANIDAD	51
	ASUNTOS SOCIALES	126
	Total LOTE 1	185

Módulos Técnicos por Ámbito Funcional		
LOTE 2	JUSTICIA	103
	Total LOTE 2	103

Módulos Técnicos por Ámbito Funcional		
LOTE 3	ADMINISTRACION LOCAL	9
	AGRICULTURA	73
	MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	73
	TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS	30
	VIVIENDA	72
	Total LOTE 3	257

Módulos Técnicos por Ámbito Funcional		
LOTE 4	CONSUMO	31
	ECONOMÍA	53
	EMPLEO	48
	ESTADÍSTICA	35



Módulos Técnicos por Ámbito Funcional		
	FUNCIÓN PÚBLICA	3
	HACIENDA	11
	Total LOTE 4	181

Número de Módulos Técnicos por Ámbito Funcional		
LOTE 5	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	75
	CULTURA	23
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	31
	APLIC. INTERNAS AGENCIA	21
	INTERIOR	6
	MADRID.ORG	110
	PRESIDENCIA	67
	TURISMO	6
	Total LOTE 5	339

Número de Módulos Técnicos por Ámbito Funcional		
LOTE 6	EDUCACIÓN	174
	DEPORTE	8
	JUVENTUD	18
	Total LOTE 6	200

3.1.3.- Peso en cada LOTE de los Módulos Técnicos por Ámbito Funcional.

Peso en el LOTE 1 de los Módulos Técnicos por Ámbito Funcional		
LOTE 1	INMIGRACIÓN	2%
	MUJER	2%
	SANIDAD	28%
	ASUNTOS SOCIALES	68%
	Total LOTE 1	100%

Peso en el LOTE 2 de los Módulos Técnicos por Ámbito Funcional		
LOTE 2	JUSTICIA	100%
	Total LOTE 2	100%



Peso en el LOTE 3 de los Módulos Técnicos por Ámbito Funcional

LOTE 3	ADMINISTRACION LOCAL	4%
	AGRICULTURA	28%
	MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	28%
	TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS	12%
	VIVIENDA	28%
	Total LOTE 3	100%

Peso en el LOTE 4 de los Módulos Técnicos por Ámbito Funcional

LOTE 4	CONSUMO	17%
	ECONOMÍA	29%
	EMPLEO	27%
	ESTADÍSTICA	19%
	FUNCIÓN PÚBLICA	2%
	HACIENDA	6%
	Total LOTE 4	100%

Peso en el LOTE 5 de los Módulos Técnicos por Ámbito Funcional

LOTE 5	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	22%
	CULTURA	7%
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9%
	APLIC. INTERNAS AGENCIA	6%
	INTERIOR	2%
	MADRID.ORG	32%
	PRESIDENCIA	20%
	TURISMO	2%
	Total LOTE 5	100%

Peso en el LOTE 6 de los Módulos Técnicos por Ámbito Funcional

LOTE 6	EDUCACIÓN	87%
	DEPORTE	4%
	JUVENTUD	9%
	Total LOTE 6	100%

3.1.5.- Aplicaciones sujetas al servicio de Localización y Disponibilidad

Lote 2

ÁMBITO FUNCIONAL JUSTICIA

#	APLICACIÓN	Descripción BREVE Aplicación	Criticidad	MÓDULO TÉCNICO	Descripción del Módulo Técnico	ENTORNO TECNOLÓGICO
ÁMBITOS: JUSTICIA						
1	GPRM	GESTIÓN PROCESAL MENORES	Crítica	GPRM_WEB	GESTIÓN PROCESAL MENORES	ET-01: Aplicaciones Web Java
2	GUFJ	SERVICIO DE GUARDIA DE LA FISCALÍA DEL TSJ DE MADRID	Crítica	GUFJ_WEBW	SERVICIO DE GUARDIA DE FISCALÍA DEL TSJ	ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms
3	LIBRA	REGISTRO Y TRAMITACIÓN PROCESOS JUDICIALES	Crítica	LIBRA	REGISTRO Y TRAMITACIÓN PROCESOS JUDICIALES	ET-15: Uniface
4	OFRE	OFICINA DE REPARTOS	Crítica	OFRE_WEB	OFICINA DE REPARTOS	ET-01: Aplicaciones Web Java
5	SCAC	SERVICIOS COMUNES DE NOTIFICACIÓN Y EMBARGOS	Crítica	SCAC_WEB	GESTIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES Y ACTOS DE COMUNICACIÓN	ET-01: Aplicaciones Web Java
6	GPRP	GESTION PROCESAL PENAL	Crítica	GPRP_WEB	GESTION PROCESAL PENAL	ET-01: Aplicaciones Web Java
7	INTS	Aplicaciones de Administración de Usuarios y catálogos	Crítica	INTS_ADMIN	Aplicaciones: INTS_ADMIN (Gestión de catálogos del sistema integrado de información judicial) e INTS_USUARIOS_WEB (Aplicación que permite la gestión de aplicaciones, perfiles y usuarios del nuevo sistema integrado de información judicial)	ET-01: Aplicaciones Web Java
			Crítica	INTS_USUARIOS_WEB		ET-01: Aplicaciones Web Java
8	LIBE	LIBERTADES PROVISIONALES	Crítica	LIBE	GESTION DE LIBERTADES PROVISIONALES	ET-01: Aplicaciones Web Java

Lote 5

ÁMBITO FUNCIONAL MADRID.ORG

#	APLICACIÓN	Descripción BREVE Aplicación	Criticidad	MÓDULO TÉCNICO	Descripción del Módulo Técnico	ENTORNO TECNOLÓGICO
ÁMBITO: MADRID.ORG						
1	AAOC	Sistema de Alertas de la Oficina de Atención al Ciudadano	Alta	AAOC_INTRA AAOC_BATCH_ALERTAS AAOC_PUB AAOC_WS AAOC_BATCH_USER_CLEAN AAOC_BATCH_SUSCRP_REVISION AAOC_BATCH_PREV_MASIVO PortalMiMadrid	Módulo intranet de gestión de alertas Proceso Batch de envío de alertas Módulo web de acceso desde internet WS para el envío de suscripciones Proceso batch de borrado de Usuarios no confirmados Proceso batch para gestionar el borrado de las suscripciones de previsiones anteriores a 2 años Procesos batch de borrado masivo de suscripciones a previsiones Portal Mi Madrid	ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
2	BOLETIN	Portal del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid	Crítica	BOCM_WS_SSL BOCM_WS BOCM_HISTORICOS BOCM_REST BOCM_SOLR BOLETIN	WS seguro para carga de ordenes del Buscador Avanzado WS para carga de ordenes del Buscador Avanzado Módulo para la gestión tabla de órdenes históricas del Boletín Servicio REST Web centr Sites Buscador SOLR Portal del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid	ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire Producto Comercial ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
3	E112	Portal de Emergencias 112	Alta	E112_JOOMLA	Portal de Emergencias de la Comunidad de Madrid en Joomla v.2.5	ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla
4	EMPL	Portal de Empleo	Crítica	EMPLEO	Portal de Empleo	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
5	INFI	Información Institucional	Crítica	INFI_BATCH INFI_INTRA INFI_PUB	INFI - Envío de correos a suscriptores INFI - Gestión de suscriptores y envíos del servicio de Información Institucional Espacio para la baja de los suscriptores al servicio de Información Institucional	ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java ET-01: Aplicaciones Web Java
6	MADRID.ORG	Portal Institucional de la Comunidad de Madrid	Crítica	COMUNIDADMADRID	Portal Institucional de la Comunidad de Madrid	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
7	PCON	Portal de Contratación	Crítica	PortalContratacion	Portal de Contratación	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
8	PCOR	Portal Corporativo	Alta	PortalCorporativo	Portal Corporativo	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
9	PSAE	Portal de Servicios de Administración Electrónica	Crítica	SERVICIOSAE	Portal de Servicios de Administración Electrónica	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
10	PTSA	Portal de Salud	Crítica	PortalSalud HOSPITALES2 HOSPITALES S112	Portal de Salud Portales Hospitalarios nucleo general 2 Portales Hospitalarios nucleo general Portal del SUMMA 112	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
11	PVIV	Portal de Vivienda	Alta	PortalVivienda	Portal de Vivienda	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
12	PCIU	Portal del Ciudadano	Alta	PCIU	Portal del Ciudadano	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
13	PJUS	Portal de Justicia	Alta	PJUS	Portal de Justicia	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
14	PTPR	Portal de Presupuestos de la Comunidad de Madrid	Alta	PTPR_JOOMLA	Portal de Presupuestos de la Comunidad de Madrid	ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla
15	PTCS	Portal del Consumidor	Alta	PORTALCONSUMIDOR	Portal del Consumidor	ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908592561912267658096**

ÁMBITO FUNCIONAL ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

#	APLICACIÓN	Descripción BREVE Aplicación	Criticidad	MÓDULO TÉCNICO	Descripción del Módulo Técnico	ENTORNO TECNOLÓGICO
ÁMBITO: SERVICIOS COMUNES DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA						
1	COVE	Código de verificación electrónica	Alta	COVE_WEB	Consulta Pública al sistemas de Código de Verificación Electrónica	ET-01: Aplicaciones Web Java
				COVE_WS	Integración con otras aplicaciones para el sistema de Código de Verificación Electrónica	ET-01: Aplicaciones Web Java
				COVE_WS_SSL	Servicio Web seguro (SSL) para la comunicación con COVE.	ET-01: Aplicaciones Web Java
2	EREG	Registro de Documentos	Crítica	EREG	Registro de Documentos de la CM. Registro de entrada, Registro de Salida y Seguimiento de documentos.	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_AYTO	Acceso desde el Ayuntamiento de Madrid a los asientos registrales de la Comunidad de Madrid	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_FICHDOCUM	Módulo para consultar y/o imprimir documentación anexa a los documentos	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_UPLOAD	Módulo para permitir anexas ficheros a un documento	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_VIRTUAL	Módulo de envío telemático de solicitudes de la CM	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_VIRTUAL_PRESENTA	Módulo de presentación del servicio de envío telemático de solicitudes de la CM	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_WS_AYTO	Servicio común para consultar los asientos registrales del Ayuntamiento de Madrid	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_WS_V3	Servicio Web(V3) EREG	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_WS2	Web Services de integración con EREG	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_WS2_SSL	Web Services de integración con EREG desde aplicaciones externas a la CM, con protocolo SSL	ET-01: Aplicaciones Web Java
				EREG_WS_SIR8	Web Services para la integración con el SIR (Sistema de Interconexión de Registros)	ET-01: Aplicaciones Web Java
3	I012	Información del 012	Alta	I012_OPINA	Módulo para el envío de Sugerencias	ET-01: Aplicaciones Web Java
				I012_IMPRESOS	Módulo de Guía de Impresos Telemáticos	ET-01: Aplicaciones Web Java
4	ICDA	Intercambio de Certificados de Datos	Crítica	ICDA_WEB	Sistema de intercambio de datos - Consultas de certificados no integrados en aplicaciones	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_ADMIN	Módulo de administración del sistema, para gestión de aplicaciones, grupos y certificados, estadísticas.	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_CADMIN	Acceso del Administrador de Configuración y obtención de estadísticas de ICDA para ciudadanos	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_CWEB	Acceso al ciudadano para la solicitud de certificados publicados por la Comunidad de Madrid	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_FWEB	Acceso de ciudadano para solicitud certificados públicos por Comunidad de Madrid a través de Ayto	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_WS	Sistema de Intercambio de Datos - Interface WS	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_WS_CM	Intercambio de Datos con la Comunidad de Madrid	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_WS_DGT	Intercambio de datos con la DGT	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_WS_EXT	Servicios de Solicitud de certificados para ciudadanos publicados por la Comunidad de Madrid.	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_WS_TGSS	Intercambio de datos con la TGSS	ET-01: Aplicaciones Web Java
				ICDA_FADMIN	Acceso del Administrador de Configuración y obtención estadísticas de ICDA para ciudadanos ayunt.	ET-01: Aplicaciones Web Java
5	NOTE	Notificaciones Telemáticas	Alta	NOTE_ADMIN	Módulo de administración del sistema	ET-01: Aplicaciones Web Java
				NOTE_PUBLIC	Módulo público de acceso desde internet	ET-01: Aplicaciones Web Java
				NOTE_WS	Web Services de integración con NOTE	ET-01: Aplicaciones Web Java
6	PTFR	Portafirmas Electrónico	Crítica	PTFR_INTRA	Portafirmas Electrónico de la CM. Acceso desde intranet.	ET-01: Aplicaciones Web Java
				PTFR_INTER	Portafirmas Electrónico de la CM. Acceso desde internet.	ET-01: Aplicaciones Web Java
				PTFR_WS	Web Services de integración con PTFR	ET-01: Aplicaciones Web Java
7	SIEX	Consulta de Situación de Expedientes	Alta	SIEX_PUB	Cópsula de Situación de expedientes de la CM. Módulo de acceso público desde internet, mediante Certificado.	ET-01: Aplicaciones Web Java
				SIEX_WS	Servicio Web SIEX	ET-01: Aplicaciones Web Java
8	GSTA	Arquetipo para el desarrollo de aplicaciones de GSTA modalidad básica y el generador de documentos	Crítica	GSTA_WEB_ESCRITORIO	Aplicación de entrada a la plataforma GSTA, comun para todos los modulos WEBGSTA	ET-01: Aplicaciones Web Java
				GSTA_WS_SCTE	WebServices plataforma GESTA	ET-01: Aplicaciones Web Java

ÁMBITO FUNCIONAL PRESIDENCIA

#	APLICACIÓN	Descripción BREVE Aplicación	Criticidad	MÓDULO TÉCNICO	Descripción del Módulo Técnico	ENTORNO TECNOLÓGICO
ÁMBITO: PRESIDENCIA						
1	FIVA		Crítica	FIVA	Módulo de Fichajes y Vacaciones	ET-01: Aplicaciones Web Java
				FIVA_BATCH	Fichajes y Vacaciones (Integración con el control de presencia Evalos.net)	ET-01: Aplicaciones Web Java
				FIVA_CRBO	Fichajes y Vacaciones (Informes de Crystal Report 2008)	ET-11: Inteligencia de Negocio BI
2	GDCG	GESTIÓN DOCUMENTACION CONSEJO DE GOBIERNO	Crítica	GDCG_DOCU	Módulo de integración con Documentum	ET-08: Gestión Documental
				GDCG_INTRA	Módulo de acceso desde intranet	ET-01: Aplicaciones Web Java
3	RUHE	Registro de Uniones de Hecho	Alta	RUHE_APL	Módulo de Gestión de Solicitudes	ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms
				RUHE_SERI_P	Módulo de acceso desde intranet	ET-01: Aplicaciones Web Java
				RUHE_SERI_I	Módulo de acceso desde intranet	ET-01: Aplicaciones Web Java
				RUHE_WS	Módulo Web Services	ET-01: Aplicaciones Web Java
4	SUQE	Sugerencias y Quejas	Alta	SUQE_DOCU	Módulo de integración con Documentum	ET-08: Gestión Documental
				SUQE_INTER	Módulo de Envío de Sugerencias y Quejas a la Comunidad de Madrid por Internet	ET-01: Aplicaciones Web Java
				SUQE_INTRA	Módulo intranet de Gestión de las Sugerencias y Quejas de los ciudadanos	ET-01: Aplicaciones Web Java
5	WBOB	Gestión de Anuncios del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid	Alta	WBOC_INTRA	Módulo intranet de Gestión de Anuncios	ET-01: Aplicaciones Web Java
				WBOC_TEU	Módulo de Gestión de solicitudes de publicación en el Tablón Edictal Único (TEU) del BOE	ET-01: Aplicaciones Web Java
				WBOC_WS	Módulo Web Services de Integración con el Sistema	ET-01: Aplicaciones Web Java

3.1.6.- Aplicaciones sujetas a horario extendido

Las aplicaciones sujetas a horario extendido son las que dan soporte a los procesos:

en el ámbito funcional de Vivienda:

- De facturación y cobro de alquiler y venta de las viviendas en propiedad de la Agencia Social de la Vivienda. Estos procesos se lanzan mensualmente los días prefijados con el usuario. Se estima un día para el proceso de facturación y otro día diferente para el proceso de cobro.

en el ámbito funcional de Medio Ambiente:

- De gestión de pagos de las ayudas de agricultura y ganadería, de forma puntual el último trimestre del año, en los periodos de pagos de ayudas.

en el ámbito funcional de Educación:

- De ayuda y becas en los periodos de abril a julio y de septiembre a octubre.
- De oposiciones y gestión y planificación de inicio de curso en el periodo de mayo a julio.
- De admisión para todos los niveles educativos en el Sistema Integrado de Centros Educativos en los periodos de las distintas resoluciones de admisión.

3.2.- Entornos Tecnológicos

En este apartado se describen los Entornos Tecnológicos de la Agencia, así como las volumetrías asociadas, existentes a fecha de publicación del pliego.

3.2.1.- Detalle de los Entornos Tecnológicos

ET-01: Aplicaciones Web Java
JAVA
MVC – STRUTS Y SPRING
JSF
HIBERNATE
Eclipse / Maven



ET-01: Aplicaciones Web Java
Applet (Java) / ActiveX (Delphi)
XML
WebServices (AXIS1, AXIS2, WS-Security, SoapUI)
Servicios REST
Infraestructura PKI (certificados digitales, autenticación, firma, cifrado)
Informes (Crystal Reports – PDF)
HTML + CSS
Servidor de Aplicaciones: Oracle IAS / Oracle WebLogic / Tomcat /JBoss
Test/Pruebas: JUnit / JMeter / Selenium
SO Linux Red Hat
B.Datos Oracle / Derby /MySQL
PLSQL – PLSQLDeveloper
Modelado de datos Erwin

ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms
Oracle Forms 6i/10g/11g
Informes (Report Builder 6i/10g/11g)
Páginas Estáticas (HTML)
SO Linux Red Hat
B.Datos Oracle
PLSQL – PLSQLDeveloper
Modelado de datos Erwin

ET-03: Aplicaciones Forms Unix
Oracle Forms 3 y 4.5
Pro*C
Script (sh,csh)
SO Unix Sun Solaris
B.Datos Oracle
PLSQL – PLSQLDeveloper
Modelado de datos Erwin

ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi
Delphi 3/5/6
ActiveX
SO Windows
B.Datos Oracle
PLSQL – PLSQLDeveloper
Modelado de datos Erwin

ET-05: Aplicaciones Web ASP.NET
ASP.NET
WebServices (SoapUI)



ET-05: Aplicaciones Web ASP.NET
SO Windows
B.Datos Oracle / SQL Server
PLSQL – PLSQLDeveloper
Modelado de datos Erwin

ET-06: Aplicaciones Cliente/Servidor Clipper
Clipper
SO Windows

ET-07: Aplicaciones Microsoft Access
Microsoft Access
SO Windows

ET-08: Gestión Documental
Documentum
Applicaton Builder – Composer
Workflows (Process Builder / Workflow Manager)
Batch/Java mtodos /Jobs /TBOs
WebTop (Serv. Aplicaciones: Tomcat)
SO Linux RedHat
B.Datos Oracle
PLSQL – PSQLDeveloper
Modelado de datos Erwin
Alfresco

ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire
Fatwire
Content Server
Javascript, HTML5, CSS3
Búsquedas (Verity / Lucene)
Solr
Javascript: JQuery / Motools
SO Linux RedHat
Servidor de aplicaciones Tomcat
B.Datos Oracle

ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla
Joomla
Javascript, HTML5, CSS3
Bootstrap
PHP

ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla
Apache
SO Linux Red Hat
B.DatosMySQL

ET-11: Inteligencia de Negocio BI
SAP Business Objects / Microstrategy /Pentaho/Qlik Sense/Tableau y Microsoft Power BI
ETL Data Services
Informes Web Intelligence / Crystal Reports / Sap Dashboard Design (antiguoXCelsius)
SO Linux Red Hat
B.Datos Oracle
Modelado de datos Erwin

ET-12: Software de Integración
Oracle Service Bus
Servidor de Aplicaciones: Oracle WebLogic
Test/Pruebas: JUnit / JMeter
XML, XPath, XQuery
WebServices (AXIS1, AXIS2, WS-Security, Webservices Policy, SoapUI)
SO Linux Red Hat
B.Datos Oracle

ET-13: Movilidad
Apache Cordova / Phonegap
Javascript, HTML5 Y CSS3
Bootstrap, Backbone y AngularJS
JQuerymobile
Base de datos MySQL Lite
Desarrollo nativo IOS (Iphone, Ipad)
Desarrollo nativo Android
Desarrollo nativo Windows Phone

ET-14: Gestión Administrativa de Expedientes electrónicos
TED – Tramitación Electrónica Digital

ET-15: Uniface
Uniface

ET-16: SIEBEL
Siebel Public Sector Call Center 7.5.3.17 ESN (SIA)

ET-17: DRUPAL
Drupal
Javascript, HTML5, CSS3
Bootstrap
iPHP
Apache
SO Linux Red Hat
B.DatosMySQL

ET-18: Visual Basic.NET/C#.NET
Visual Basic.NET / C#.NET
ActiveX
SO Windows
B.Datos Oracle / Microsoft SQL Server

3.2.2.- Distribución de Módulos Técnicos por Entorno Tecnológico

El número de Módulos Técnicos para cada **Entorno Tecnológico** en la fecha de publicación del pliego se indica en la tabla adjunta:

Número de Módulos Técnicos por Entorno de Mantenimiento						
Entorno Tecnológico	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6
ET-01: Aplicaciones Web Java	106	80	128	105	166	81
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms	37	9	55	30	22	49
ET-03: Aplicaciones Forms Unix	5	(*)	13	6	5	(*)
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	26	4	38	32	27	69
ET-08: Gestión Documental	(*)	1	7	(*)	11	(*)
ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire	(*)	(*)	(*)	(*)	74	(*)
ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla	(*)	(*)	1	(*)	14	1
ET-11: Inteligencia de Negocio BI	9	5	12	7	2	(*)
ET-12: Software de Integración	(*)	(*)	(*)	(*)	2	(*)
ET-13: Movilidad	(*)	(*)	2	(*)	4	(*)
ET-14: Gestión Administrativa de Expedientes electrónicos	2	(*)	(*)	1	12	(*)
ET-15: Uniface	(*)	3	(*)	(*)	(*)	(*)
ET-16: SIEBEL	(*)	(*)	1	(*)	(*)	(*)
ET-18: Visual Basic.NET/C#.NET	(*)	1	(*)	(*)	(*)	(*)
Total general	185	103	257	181	339	200

(*) – Residual o muy poco significativo

3.2.3.- Esfuerzo por entorno tecnológico y Lote

En la tabla adjunta se indica el número de horas de esfuerzo para el Servicio No Planificable del año 2015 distribuido por Entornos Tecnológicos, en la que se excluye el esfuerzo dedicado específicamente a Modelos de Datos. Los valores del esfuerzo completo dedicado al Servicio No Planificable, se recogen en el **ANEXO 4 – VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS**.

El número de horas dedicadas al Servicio No Planificable por entorno tecnológico durante el año 2015 se indica en la tabla adjunta:

Horas de esfuerzo al año						
Entorno Tecnológico	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6
ET-01: Aplicaciones Web Java	13.288	15.341	2.705	3.176	14.065	10.182
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms	7.696	464	7.808	2.020	427	52.995
ET-03: Aplicaciones Forms Unix	1.643	-	2.517	305	169	-
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	1.940	39	1.301	1.820	1.068	153
ET-08: Gestión Documental	-	-	42	-	112	-
ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire	-	-	-	-	2.377	-
ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla	-	-	-	-	168	-
ET-11: Inteligencia de Negocio BI	105	198	237	102	15	-
ET-13: Movilidad	-	-	9	-	4	-
ET-14: Gestión Administrativa de Expedientes electrónicos	-	-	-	-	9	-
ET-15: Uniface	-	5.401	-	-	-	-
TOTAL	24.672	21.443	14.619	7.423	18.849	63.330

3.2.4.- Priorización de Entornos Tecnológicos por Lote

Los Entornos Tecnológicos, se clasifican en **Principales (P)**, **Normales (N)** y **Residuales (R)** atendiendo al criterio del esfuerzo requerido para atender el servicio NPL de las aplicaciones del Lote según su tecnología.

- El Entorno Tecnológico se clasifica como **Principal (P)**, si el esfuerzo necesario para mantener las aplicaciones de dicho entorno es superior al 4,5%.
- El Entorno Tecnológico se clasifica como **Normal (N)**, si el esfuerzo necesario para mantener las aplicaciones de dicho entorno está comprendido entre el 1% y el 4,5%.
- El Entorno Tecnológico se clasifica como **Residual (R)**, si el esfuerzo necesario para mantener las aplicaciones de dicho entorno es inferior al 1%.
- Por la especificidad de los entornos ET-16 y ET-18, ambos se clasifican como **Principal (P)** al margen del esfuerzo requerido para su mantenimiento.

CLASIFICACIÓN DE ENTORNOS TECNOLÓGICOS						
ENTORNO TECNOLÓGICO	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6
ET-01: Aplicaciones Web Java	P	P	P	P	P	P
ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms	P	N	P	P	N	P
ET-03: Aplicaciones Forms Unix	P	R	P	N	R	R
ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	P	R	P	P	P	R
ET-08: Gestión Documental	R	R	R	R	R	R
ET-09: Gestión de Contenidos Fatwire	R	R	R	R	P	R
ET-10: PHP-Gestión de Contenidos Joomla	R	R	R	R	R	R
ET-11: Inteligencia de Negocio BI	R	R	N	N	R	R
ET-13: Movilidad	R	R	R	R	R	R
ET-15: Uniface	R	P	R	R	R	R
ET-16: SIEBEL	R	R	P	R	R	R
ET-18: Visual Basic.NET/C#.NET	R	P	R	R	R	R

3.3.- Módulos Técnicos sujetos a aseguramiento de la Calidad del Software.

Estarán sujetos al proceso de Aseguramiento de Calidad del SW todos los Módulos Técnicos de las aplicaciones ATLAS, incluidos sus modelos de datos, (ATLAS forma parte del Entorno Tecnológico ET-01: Aplicaciones Web Java).

En la fecha de publicación del presente pliego el número de módulos técnicos sujetos a Aseguramiento de Calidad del SW se incluye en la tabla adjunta:

Volumetría relativa a certificación						
Entorno Tecnológico	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6
Módulos Técnicos Atlas	19	10	35	22	35	6
Modelo de Datos Erwin 7	12	10	21	15	22	5

ANEXO 4.- VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS

En este anexo se presenta, para el período que va del 1 de Enero de 2015 al 31 de Diciembre de 2015, información relacionada con el volumen acumulado de actividad y su naturaleza.

4.1.- SERVICIOS NO PLANIFICABLES

4.1.1.- DISTRIBUCIÓN POR LOTES

<u>ENCARGOS ANUALES POR LOTE</u>	Mantenimiento Correctivo	Consulta funcional y/o técnica	Actualización de Datos	Consulta de Datos	Adaptación Menor	Localización y Disponibilidad
LOTE 1	3.038	508	2.645	329	823	
LOTE 2	3.733	1.061	2.693	140	628	201
LOTE 3	1.475	103	1.250	393	904	
LOTE 4	811	50	223	99	350	
LOTE 5	2.770	480	700	98	762	
LOTE 6	4.860	11.312	4.631	221	1.190	
TOTAL GENERAL	16.687	13.514	12.142	1.280	4.657	25

4.1.2.- DISTRIBUCIÓN POR LOTE/CRITICIDADES

<u>ENCARGOS ANUALES POR LOTE/CRITICIDAD</u>		Mantenimiento Correctivo	Consulta funcional y/o técnica	Actualización de Datos	Consulta de Datos
LOTE 1	NORMAL	2.962	505	2.638	327
	ALTA	76	3	7	2
	Total LOTE 1	3.038	508	2.645	329
LOTE 2	NORMAL	3.393	967	2.486	134
	ALTA	340	94	207	6
	Total LOTE 2	3.733	1.061	2.693	140
LOTE 3	NORMAL	1.372	101	1.212	374
	ALTA	103	2	38	19
	Total LOTE 3	1.475	103	1.250	393
LOTE 4	NORMAL	742	50	222	92
	ALTA	69	0	1	7
	Total LOTE 4	811	50	223	99
LOTE 5	NORMAL	2.655	465	697	98
	ALTA	115	15	3	0
	Total LOTE 5	2.770	480	700	98
LOTE 6	NORMAL	4.763	11.289	4.621	219
	ALTA	97	23	10	2
	Total LOTE 6	4.860	11.312	4.631	221
TOTAL GENERAL		16.687	13.514	12.142	1.280



4.1.3.- ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA

<u>ENCARGOS MENSUALES</u>		Mto. Correctivo	Consulta funcional y / o técnica	Actualización de Datos	Consulta de Datos	Adaptaciones Menores
LOTE 1	2015/01	182	31	125	36	47
	2015/02	249	24	188	27	61
	2015/03	295	38	235	25	83
	2015/04	360	45	279	28	74
	2015/05	291	39	319	36	78
	2015/06	290	57	278	24	63
	2015/07	317	82	284	33	70
	2015/08	179	44	152	15	46
	2015/09	211	57	211	25	61
	2015/10	261	34	200	31	124
	2015/11	215	31	195	18	76
	2015/12	188	26	179	31	40
Total LOTE 1		3.038	508	2.645	329	823

<u>ENCARGOS MENSUALES</u>		Mto. Correctivo	Consulta funcional y / o técnica	Actualización de Datos	Consulta de Datos	Adaptaciones Menores
LOTE 2	2015/01	205	71	245	7	34
	2015/02	300	88	226	14	48
	2015/03	288	91	262	15	61
	2015/04	307	70	238	14	73
	2015/05	321	66	203	7	39
	2015/06	407	106	261	11	59
	2015/07	526	106	271	5	67
	2015/08	145	37	98	19	37
	2015/09	262	81	169	11	33
	2015/10	399	97	258	14	62
	2015/11	280	130	271	12	59
	2015/12	293	118	191	11	56
Total LOTE 2		3.733	1.061	2.693	140	628

<u>ENCARGOS MENSUALES</u>		Mto. Correctivo	Consulta funcional y / o técnica	Actualización de Datos	Consulta de Datos	Adaptaciones Menores
LOTE 3	2015/01	90	4	78	27	93
	2015/02	99	5	100	34	112
	2015/03	109	13	146	28	110
	2015/04	140	7	123	39	89
	2015/05	129	4	99	32	82
	2015/06	135	15	103	23	76
	2015/07	146	23	106	51	74
	2015/08	98	6	75	14	39

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0908592561912267658096



<u>ENCARGOS MENSUALES</u>		Mto. Correctivo	Consulta funcional y / o técnica	Actualización de Datos	Consulta de Datos	Adaptaciones Menores
	2015/09	130	9	96	41	38
	2015/10	162	5	120	37	65
	2015/11	128	7	109	31	71
	2015/12	109	5	95	36	55
Total LOTE 3		1.475	103	1.250	393	904

<u>ENCARGOS MENSUALES</u>		Mto. Correctivo	Consulta funcional y / o técnica	Actualización de Datos	Consulta de Datos	Adaptaciones Menores
LOTE 4	2015/01	45	5	22	10	33
	2015/02	86	2	29	9	24
	2015/03	69	4	23	11	25
	2015/04	59	4	21	14	30
	2015/05	58	3	29	12	21
	2015/06	72	8	18	3	24
	2015/07	50	6	15	7	28
	2015/08	57	5	7	2	21
	2015/09	75	4	16	7	32
	2015/10	87	4	13	13	41
	2015/11	88	4	17	5	55
	2015/12	65	1	13	6	16
Total LOTE 4		811	50	223	99	350

<u>ENCARGOS MENSUALES</u>		Mto. Correctivo	Consulta funcional y / o técnica	Actualización de Datos	Consulta de Datos	Adaptaciones Menores
LOTE 5	2015/01	139	32	14	7	71
	2015/02	236	43	57	15	53
	2015/03	306	42	61	17	73
	2015/04	244	51	50	7	61
	2015/05	231	33	81	5	56
	2015/06	304	29	97	10	74
	2015/07	304	38	75	9	56
	2015/08	179	53	47	2	39
	2015/09	207	34	62	10	36
	2015/10	237	46	69	2	83
	2015/11	203	43	42	8	78
	2015/12	180	36	45	6	82
Total LOTE 5		2.770	480	700	98	762

<u>ENCARGOS MENSUALES</u>		Mto. Correctivo	Consulta funcional y / o técnica	Actualización de Datos	Consulta de Datos	Adaptaciones Menores
LOTE 6	2015/01	247	440	284	22	63
	2015/02	349	773	502	19	94
	2015/03	406	861	394	11	117
	2015/04	331	738	286	22	95
	2015/05	346	588	266	21	82
	2015/06	619	1.081	352	21	101
	2015/07	443	1.078	538	17	116
	2015/08	47	33	20	6	46
	2015/09	799	1.657	494	15	101
	2015/10	573	2.072	727	35	155
	2015/11	365	1.208	438	18	119
	2015/12	335	783	330	14	101
Total LOTE 6		4.860	11.312	4.631	221	1.190

4.2.- SERVICIOS BAJO DEMANDA

Para los Servicios Bajo Demanda sujetos a priorización, la siguiente tabla presenta la estimación orientativa de volumen de trabajo en cada una de las prioridades:

Prioridad	ALTA	MEDIA	BAJA
%	10	40	50

ANEXO 5.- **PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**

Para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario constituirá el equipo prestador de servicios con los perfiles profesionales que se detallan a continuación.

En concreto, para el Equipo Base, los perfiles que se requieren son:

- **Jefe de Proyecto**
- **Gestor**
- **Analista**
- **Analista-Programador**

Éstos deben cumplir con la titulación académica, formación y experiencia profesional detallada en los próximos apartados.

Para el Equipo prestador de los servicios Bajo Demanda se definen, adicionalmente, tres perfiles específicos:

- **Arquitecto de Software**
- **Técnico de Sistemas SIEBEL**
- **Analista Jurídico**

En los siguientes apartados se concretan los aspectos a cumplir por cada uno de los perfiles requeridos.

5.1.- Perfiles del Equipo base

5.1.1.- Titulación Académica

Jefe de Proyecto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulación universitaria: de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la Actividad Profesional Mínima Requerida.
Gestor
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulación universitaria: diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente, siempre y cuando se acrediten 24 meses adicionales de experiencia adicional a la solicitada en la Actividad Profesional Mínima Requerida.



Analista

- Titulación universitaria: diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
- Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente, siempre y cuando se acrediten 24 meses adicionales de experiencia como Analista.

Analista-Programador

- Titulación universitaria: diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
- Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente, siempre y cuando se acrediten 24 meses adicionales de experiencia como Analista-Programador.

5.1.2.- Formación Adicional

Jefe de Proyecto

- 50 horas mínimo en cursos de Gestión de Servicios de Outsourcing en el ámbito de gestión de aplicaciones.
- 50 horas mínimo en cursos de Gestión de Proyectos Informáticos.
- 40 horas mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.
- 150 horas mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas.

Gestor

- 25 horas mínimo en cursos de Gestión de Servicios de Outsourcing en el ámbito de gestión de aplicaciones.
- 25 horas mínimo en cursos de Gestión de Proyectos Informáticos.
- 100 horas mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas.
- 30 horas mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.
- 100 horas de formación mínimas en las tecnologías de los entornos tecnológicos del



Lote correspondiente marcados como (P)incipales.

- 50 horas de formación mínimas en las tecnologías de los entornos tecnológicos del Lote correspondiente marcados como (N)ormales.

Analista

- 100 horas mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas.
- 30 horas mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.
- 100 horas de formación mínimas en las tecnologías de los entornos tecnológicos del Lote correspondiente marcados como (P)incipales.
- 50 horas de formación mínimas en las tecnologías de los entornos tecnológicos del Lote correspondiente marcados como (N)ormales.

Analista-Programador

- 40 horas mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas.
- 30 horas mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.
- 100 horas de formación mínimas en las tecnologías de los entornos tecnológicos del Lote correspondiente marcados como (P)incipales.
- 50 horas de formación mínimas en las tecnologías de los entornos tecnológicos del Lote correspondiente marcados como (N)ormales.

5.1.3.- Experiencia Profesional

Jefe de Proyecto

- Experiencia de 6 años en la gestión de Servicios de Outsourcing, especialmente en el ámbito de gestión de aplicaciones.
- Experiencia de 6 años en Gestión de Proyectos con equipos superiores a 5 personas.

Gestor

- Experiencia de 4 años en Servicios de Outsourcing, especialmente en el ámbito de gestión de aplicaciones.
- Experiencia de 4 años en Gestión de Proyectos con equipo superiores a 5 personas.

- Experiencia de 4 años como Analista.
- Experiencia demostrable como Analista en los entornos tecnológicos marcados como (P)incipales en el lote correspondiente

Analista

- Experiencia de 2 años en Servicios de Outsourcing, especialmente en el ámbito de gestión de aplicaciones o en Proyectos con equipo superiores a 5 personas.
- Experiencia de 2 años como Analista.
- Experiencia de 2 años como Analista-Programador.
- Experiencia demostrable como Analista en los entornos tecnológicos marcados como (P)incipales y/o (N)Normales en el lote correspondiente

Analista-Programador

- Experiencia de 2 años en Servicios de Outsourcing, especialmente en el ámbito de gestión de aplicaciones o en Proyectos con equipo superiores a 5 personas.
- Experiencia de 2 años como Analista-Programador.
- Experiencia demostrable como Analista-Programador en los entornos tecnológicos marcados como (P)incipales y/o (N) Normales en el lote correspondiente

5.2.- Perfiles adicionales del Equipo prestador del servicio Bajo Demanda

5.2.1.- Titulación Académica

Arquitecto de software

- Titulación universitaria: de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
- Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la Actividad Profesional Mínima Requerida.

Técnico de sistemas SIEBEL

- Titulación universitaria: diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
- Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la

solicitada en la Actividad Profesional Mínima Requerida.

Analista Jurídico

- Titulación universitaria: grado ó Licenciatura en Derecho

5.2.2.- Formación Adicional

Arquitecto de software

- 150 horas como mínimo de formación distribuidas en las tecnologías de los entornos donde vaya a desempeñar su función.
- 50 horas mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.
- 50 horas mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas.

Técnico de sistemas SIEBEL

- 40 horas mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas.
- 30 horas mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.
- 100 horas de formación mínimas en instalación, configuración y administración de Siebel Public Sector Call Center 7.5.3.17 ESN (SIA) y superiores hasta versión 8.

Analista Jurídico

- 40 horas mínimo de formación en Ofimática.
- 40 horas mínimo de formación en metodologías de diseño de esquemas de tramitación.
- 40 horas de formación mínimas en herramientas de diseño de esquemas de tramitación.

5.2.1.- Experiencia Profesional

Arquitecto de software
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia mínima de 3 años como Arquitecto en tecnologías de los entornos donde vaya a desempeñar su función y en labores de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Arquitectura y diseño de soluciones ○ Consultoría y soporte técnico avanzado ○ Estudio de rendimiento, calidad y mejora de los sistemas de información

Técnico de sistemas SIEBEL
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia de 2 años en tareas de mantenimiento especializado en Siebel Public Sector Call Center 7.5.3.17 ESN (SIA) y superiores hasta versión 8.

Analista Jurídico
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia de 2 años en tareas de diseño y mantenimiento de esquemas de tramitación. ▪ Experiencia de 2 años en tareas de implantación de aplicaciones de Gestión Procesal.

La incorporación o sustitución de miembros de los equipos de trabajo adscritos durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera.

La acreditación consistirá en la aportación por parte del adjudicatario los Currícula Vitae de las personas que prestarán los servicios, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional), que deberá aportar debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación de la empresa, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en los mismos.

Se incluye el formato en el que deberá identificarse el equipo de trabajo propuesto con la cualificación solicitada de cada uno de ellos.

BLOQUE 1 IDENTIFICACIÓN					BLOQUE 2 ROLES Y RESPONSABILIDADES		BLOQUE 3 CV - REQUERIMIENTOS DE PLIEGO						
Código Recurso	Apellido 1	Apellido 2	Nombre	NIF	Rol genérico (*)	Especialización Funcional (*)	Perfil según CV (*)	Titulación Académica	Formación Adicional	Experiencia Profesional	CV Fecha Entrega	Aprobado /Rechazado por ICM	Fecha Aprobación / Rechazo
								Si/No	Si/No	Si/No	dd/mm/aaaa	Si/No	dd/mm/aaaa

(*) Lista de valores asociados

Roles del Servicio

- RC Responsable de Contrato
- RS Responsable del Servicio
- GD Gestor de la Demanda
- EX Experto
- TC Técnico
- MJ Mto. Infraestructura Jurídica
- ST Soporte Técnico Avanzado
- MS Mto. Siebel

Perfiles según CV

- JP Jefe de Proyecto
- GS Gestor
- AN Analista
- AP Analista-Programador
- AS Arquitecto de Software
- TS Técnico de Sistemas Siebel
- AJ Analista Jurídico

Especialización Funcional

- LOTE 1 Asuntos Sociales, Inmigración, Mujer y Sanidad
- LOTE 2 Justicia
- LOTE 3 Medio Ambiente , Ordenación del Territorio, Administración Local
- Agricultura, Vivienda, Transportes e Infraestructuras
- LOTE 4 Economía, Hacienda, Empleo, Estadística, Consumo y Función Pública
- LOTE 5 Gestión Administrativa, Administración Electrónica y Madrid.org
- Interior, Presidencia, Cultura, Turismo y Aplicaciones Internas de la Agencia
- LOTE 6 Educación, Juventud y Deporte

ANEXO 6.- FACTORIA DE SERVICIOS Y CONEXIÓN CON LOS EQUIPOS DE TRABAJO

En esta Cláusula se especifican las condiciones que el adjudicatario deberá cumplir respecto a la infraestructura (requisitos de la Factoría, entornos locales de prestación de servicios y acceso a los recursos de la Agencia) en la prestación del servicio.

A todos los efectos, cuando se hace referencia a las instalaciones de la Agencia, se incluyen aquellas ubicaciones físicas propias o ajenas desde donde se despliegan servicios de infraestructuras y comunicaciones para la Agencia.

6.1.- Requisitos de la Factoría

Los requisitos mínimos que debe tener la Factoría de Servicios del adjudicatario son los siguientes:

- Seguridad Física. El edificio deberá estar dotado de sistemas de alarma y circuito cerrado de televisión para controlar los accesos al edificio. Así mismo, deberá contar con un servicio de seguridad, con vigilancia presencial, las 24 horas los 7 días de la semana.
- Sistema de Detección de Incendios. Deberá disponer de sistemas de detección y extinción de incendios y de los correspondientes elementos que lo componen. Así mismo, deberá tener contratado el correspondiente servicio de mantenimiento de estos sistemas. También deberá disponer de sistemas de control ambiental, monitorizados y controlados continuamente.
- Control de Acceso. El acceso a las instalaciones deberá estar controlado mediante un Sistema de Control de Acceso Físico, auditable, mediante emisión, administración y uso de tarjetas de acceso y distintivos de identificación. Los accesos deberán quedar registrados durante toda la vida del Contrato y durante los 12 meses siguientes tras la finalización de la ejecución del mismo. Dicha información deberá estar contenida en un fichero de accesos, con las debidas medidas de seguridad, en relación a lo establecido en materia de Protección de Datos.
- Diversidad de acceso de comunicaciones. Las instalaciones donde se aloje la Factoría de Servicios deberá disponer de diversidad de rutas de entradas de cableado, que permita la redundancia de caminos.
- Sistema de respaldo. Las instalaciones deberán disponer de un sistema alternativo de suministro eléctrico para el caso de fallos en el suministro habitual. Dicho sistema alternativo deberá ser probado periódicamente.
- Contingencia. Los interesados deberán disponer de un Plan de Contingencia para el aseguramiento del servicio.
- Recursos suficientes. La Factoría de Servicios, que los interesados pongan a disposición del servicio que se pretenden contratar, deberá de disponer de todos los recursos técnicos y humanos necesarios, para poder acometer todos los trabajos objeto del contrato.
- Capacidad de Producción. Disponer y gestionar de manera efectiva la capacidad en factoría para dar respuesta en plazo a las solicitudes de Servicio Bajo Demanda que surjan, sin alterar los compromisos de entrega adquiridos previamente para otros servicios.
- Procedimientos de Emergencia. Disponer de Planes de evacuación del edificio en caso de emergencia y tener designados los equipos para su ejecución. Disponer de áreas seguras para empleados en caso de emergencia.
- Las instalaciones de la Factoría de Servicios, deberá cumplir con toda la normativa vigente en materia de Salud Laboral y prevención de Riesgos Laborales.

- Certificaciones. En la Factoría de Servicios que utilizará, en el caso de resultar adjudicatario, el licitador debe disponer de alguna de las siguientes Certificaciones relativas a mantenimiento y desarrollo de software: CMMI (Nivel 3) o ISO 9001:2000 o equivalente.
- Infraestructuras y Conexión de la Factoría de Servicios: Para posibilitar el desempeño de los servicios desde las instalaciones del adjudicatario, será necesario contar con una línea de comunicaciones dedicada. Las condiciones que el adjudicatario deberá cumplir respecto a las infraestructuras y conexión con la Agencia para poder desarrollar de forma óptima todas las actividades relacionadas con la provisión del servicio, se encuentran en los siguientes apartados.
- Cambios en la Factoría de Servicios: En el caso del que el adjudicatario cambie la ubicación de las instalaciones de la Factoría de Servicios ofertada, deberá notificarlo a la Agencia con una antelación mínima de tres meses. La nueva ubicación para prestar los servicios objeto del contrato, deberá contar con las mismas o mejores condiciones que la ubicación original. La Agencia deberá dar su autorización previa y expresa a cualquier cambio de ubicación. El incumplimiento de este requerimiento, será causa suficiente para la resolución del contrato.

Cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. El adjudicatario deberá notificar a la Agencia cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, la Agencia analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los servicios, podrá exigir al adjudicatario que, en un plazo máximo de 30 días, subsane la situación sin coste adicional, hasta conseguir un entorno equivalente al inicial.

Para tener una visión completa de la Factoría de Servicios, los licitadores deberán incluir en el **Sobre Nº 1, DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**, un documento de compromiso en el que se indique que la o las Factorías de Servicios que pondrán a disposición de la Agencia, para la realización de los servicios requeridos, reúnen todos los requisitos mínimos señalados en el presente apartado, ver **CLÁUSULA 11 DEL PLIEGO DE CLAÚSULAS JURÍDICAS**. Así mismo deberán aportar cualquier otra información que consideren (lo más concreta y detallada) de la Factoría o Factorías de Servicios.

En caso de considerarlo necesario, la Agencia, a propuesta de la Mesa de Contratación, quedará facultada para visitar aquellas instalaciones propuestas por los licitadores en sus ofertas en cualquier momento del procedimiento.

6.2.- Entornos locales de prestación de servicios

Tal como se indica en el **APARTADO 7.3 LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO** se prevé inicialmente que al menos un 75% de los componentes del Equipo Base presten sus servicios desde las instalaciones de la Agencia y que la prestación de los Servicios Bajo Demanda se realizará principalmente desde la Factoría de Servicios del adjudicatario.

El adjudicatario en la Factoría de Servicios, utilizará una Red de Área Local (LAN) integrada con mecanismos de acceso a los entornos de trabajo de la Agencia. La provisión de la infraestructura local necesaria (Hardware y Software) para la prestación del servicio será responsabilidad del adjudicatario.

La infraestructura para la prestación de servicios consta, fundamentalmente, de los siguientes elementos:

INFRAESTRUCTURA CLIENTE	
SISTEMA OPERATIVO	SOFTWARE
Microsoft XP SP3	▪ Microsoft Office (XP, 2003, 2007 o 2013)



INFRAESTRUCTURA CLIENTE	
Windows 8.1 Pro	<ul style="list-style-type: none">▪ Erwin (v4.1.4.39.07 y v7.3.8.2235 SP2)▪ Adobe Acrobat Distiller▪ Crystal Report X▪ Crystal Report XI▪ Crystal Report 2008▪ Oracle Forms (v4.5.10.6.0, v6.0.8.8.0, v9.0.4.0.19 y v11.1.2.1.0)▪ Oracle Report (V6.0.8.8.3, V9.2.0.6.0 y v11.1.2.1.0)▪ Delphi (v3, v5 y v6)▪ Eclipse (Galileo/Luna) FW2 (Encoding ISO-8859-1/cp1512)▪ Eclipse (Galileo/Luna) ATLAS (Encoding UTF8)▪ JMeter▪ SOAPUI▪ Navegadores (IE7, IE8, IE9, IE11, FIREFOX última versión y Chrome última versión)▪ Otros productos cliente necesarios para el mantenimiento de las distintas tecnologías.

INFRAESTRUCTURA SERVIDOR	
SISTEMA OPERATIVO	SOFTWARE
Sun Solaris 64 bits	<ul style="list-style-type: none">▪ BD Oracle 9i R2, 10g R2, 11g R2▪ MySQL 5.5
Linux RedHat	<ul style="list-style-type: none">▪ Fatwire Content Server 7.6▪ Oracle Web Cache 11▪ Oracle IAS 9i, 10g (J2EE)▪ Bea WebLogic 9.2, 10.3.3, 10.3.6 (J2EE)▪ Tomcat 6 y 7▪ Oracle Forms10g, 11g▪ Servidor Web Apache 2.2, 2.4▪ Joomla, Drupal
Windows 2000	<ul style="list-style-type: none">▪ Oracle Forms6i▪ Oracle Reports6i▪ Oracle Reports10g▪ Servidor Web IIS▪ Sun One Directory Server 5.2▪ Microstrategy 7.2.3
Windows 2003	<ul style="list-style-type: none">▪ Microstrategy 8.1
Tru64 Unix V4.0G (Rev.1530)	<ul style="list-style-type: none">▪ Oracle Forms 4.5

La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de la Agencia serán comunicadas al adjudicatario, que deberá adecuar sus infraestructuras para garantizar la continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en el presente Pliego.

Será responsabilidad del adjudicatario, proporcionar las licencias en los puestos clientes de su propiedad.

6.2.1.- Software de base

El software de base en puesto cliente o en puesto servidor en las instalaciones del adjudicatario será responsabilidad del mismo.

Respecto de los componentes comunes "prefabricados" que pueden formar parte de las aplicaciones, su mantenimiento es responsabilidad de la Agencia. Es necesario aclarar a este respecto que estos componentes son de uso común y prestan servicio adecuado en diferentes aplicaciones. Si el adjudicatario, como consecuencia de la prestación del servicio, considerara en algún caso que existe un error en alguno de estos componentes del software base, será responsabilidad del adjudicatario la identificación, descripción y prueba inequívoca documentada del mismo durante la fase de pruebas del sistema. El adjudicatario debe asegurar el correcto funcionamiento de sus entregas en las instalaciones de la Agencia, que es dónde se validará por parte de la Agencia dicha entrega.

6.3.- Acceso a los recursos de la Agencia.

Este apartado recoge la solución de acceso a los recursos de la Agencia de los equipos de trabajo de los adjudicatarios. Los grupos de trabajo identificados son:

- Equipo de trabajo en Factoría de Servicios
- Equipo de trabajo en las Instalaciones de la Agencia.
- Equipo de trabajo Remoto (en otros tipos de acceso).

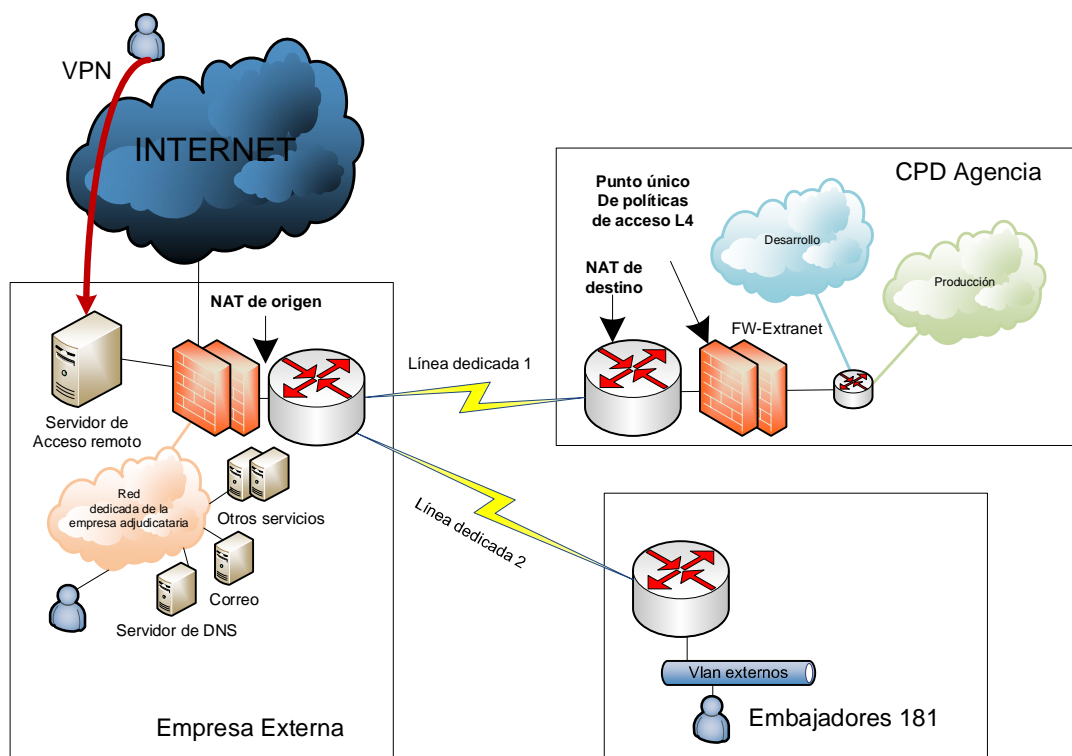
La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT) se realizará en los equipos que empiezan y terminan la línea dedicada si fuera necesario.

Con el fin de asegurar la continuidad del servicio, la solución a implantar debe incluir:

- Línea punto a punto dedicada
- Caudal mínimo y simetría necesaria: El ancho de banda mínimo recomendado que se considera necesario para ejecutar los Servicios con los niveles de calidad exigidos por la Agencia: subida 100 MB y bajada 100 MB, simétrica.
- Diversificación de líneas.
- Alta disponibilidad.

La Ilustración siguiente recoge cuál es el esquema general de comunicaciones.





6.3.1.- Equipo de trabajo en Factoría de Servicios

Este equipo de trabajo se encontrará físicamente en las instalaciones y en la red de la empresa adjudicataria del contrato.

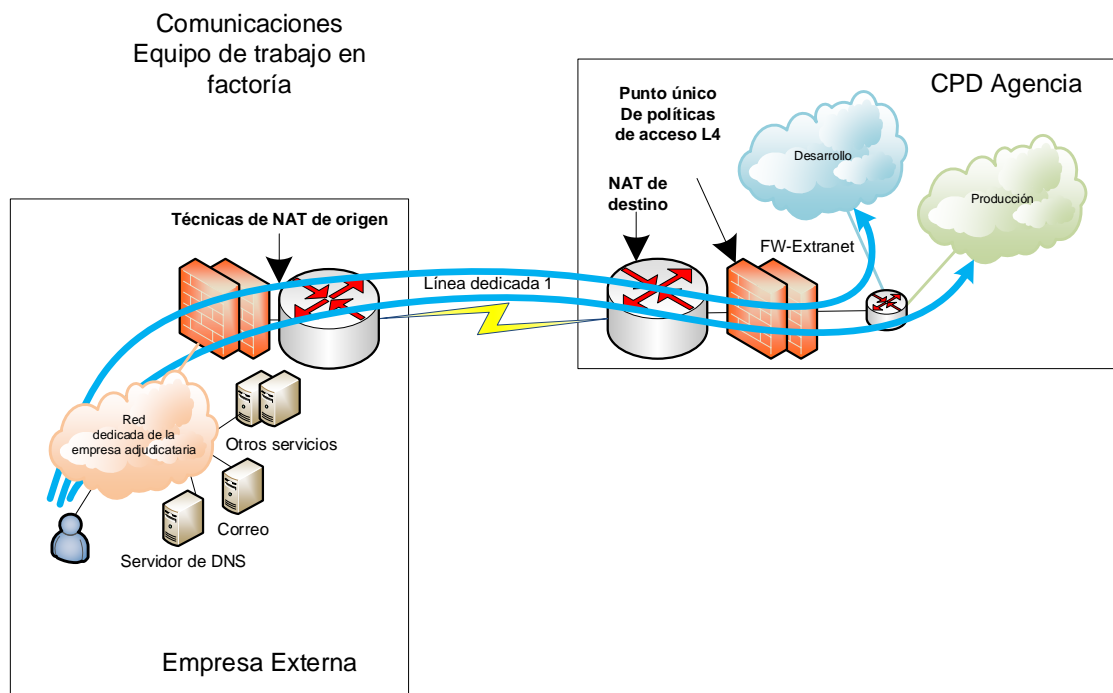
Dicha empresa deberá de tener una línea punto a punto dedicada, del caudal y simetrías necesarios que termine en el CPD de la Agencia. La Agencia indicará el equipo del CPD en el que terminará dicha línea dedicada.

Todos los usuarios que estén en este emplazamiento usarán los servicios que la empresa adjudicataria estime oportuno para la ejecución de su trabajo en la propia red de la empresa (Acceso internet, DNS, correo, ERP etc.).

Para el acceso a los entornos de desarrollo o de producción en el CPD de la Agencia usarán el acceso proporcionado por la línea dedicada indicada en el anterior párrafo.

Para la compatibilidad de direccionamiento y el control de acceso usarán un rango de direccionamiento suministrado por la Agencia, asignando una dirección IP de dicho direccionamiento por cliente o grupo de usuarios con el mismo perfil de acceso. Este direccionamiento será asignado directamente o mediante técnicas de NAT (especialmente si se usa perfilado de grupos), en función del número de usuarios que compongan el equipo.

El servicio de nombres de los recursos en el CPD de la Agencia se dará desde los servidores de nombres (DNS) del adjudicatario, bien haciendo forwarding del dominio madrid.org (si el direccionamiento es compatible con el de la red de la empresa), bien publicando dichos nombres en la red interna mediante técnicas de NAT. La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT) se realizará en los equipos que empiezan y terminan la línea dedicada si fuera necesario.



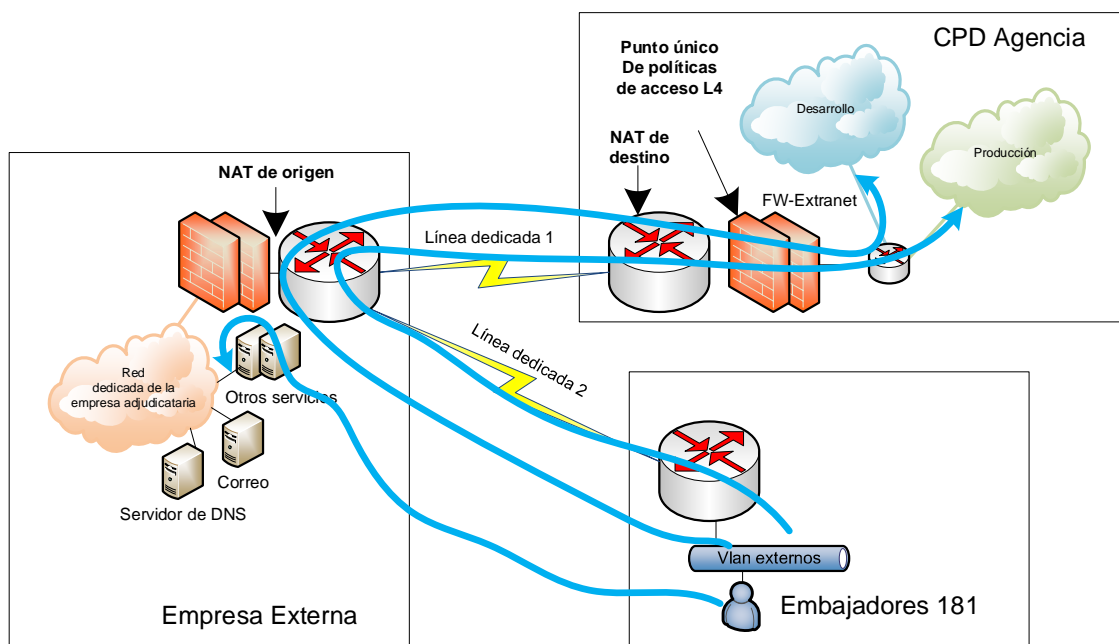
6.3.2.- Equipo de trabajo en las Instalaciones de la Agencia.

Este equipo de trabajo se encontrará físicamente en las instalaciones de la Agencia, pero estarán en un segmento de red aislado al de resto de trabajadores de la Comunidad de Madrid. El adjudicatario deberá de tener una línea punto a punto dedicada, del caudal necesario, que termine en las oficinas de la Agencia en la calle embajadores 181. La Agencia indicará el equipo de dicha ubicación en el que terminará la línea dedicada.

Todos los usuarios que estén en este emplazamiento usaran la línea dedicada para acceder a los servicios que el adjudicatario estime oportuno para la ejecución de su trabajo en su propia red (Acceso internet, DNS, correo, ERP, etc.). Para el acceso a los entornos de desarrollo o de producción en el CPD de la Agencia, usarán el acceso proporcionado por la línea dedicada que acaba en el CPD. Para la compatibilidad de direccionamiento y el control de acceso usarán un rango de direccionamiento suministrado por la Agencia, asignando una dirección IP de dicho direccionamiento por cliente o grupo de usuarios con el mismo perfil de acceso. Este direccionamiento será asignado directamente o mediante técnicas de NAT (especialmente si se usa perfilado de grupos). La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT) se realizará en los equipos que empiezan y terminan la línea dedicada si fuera necesario.



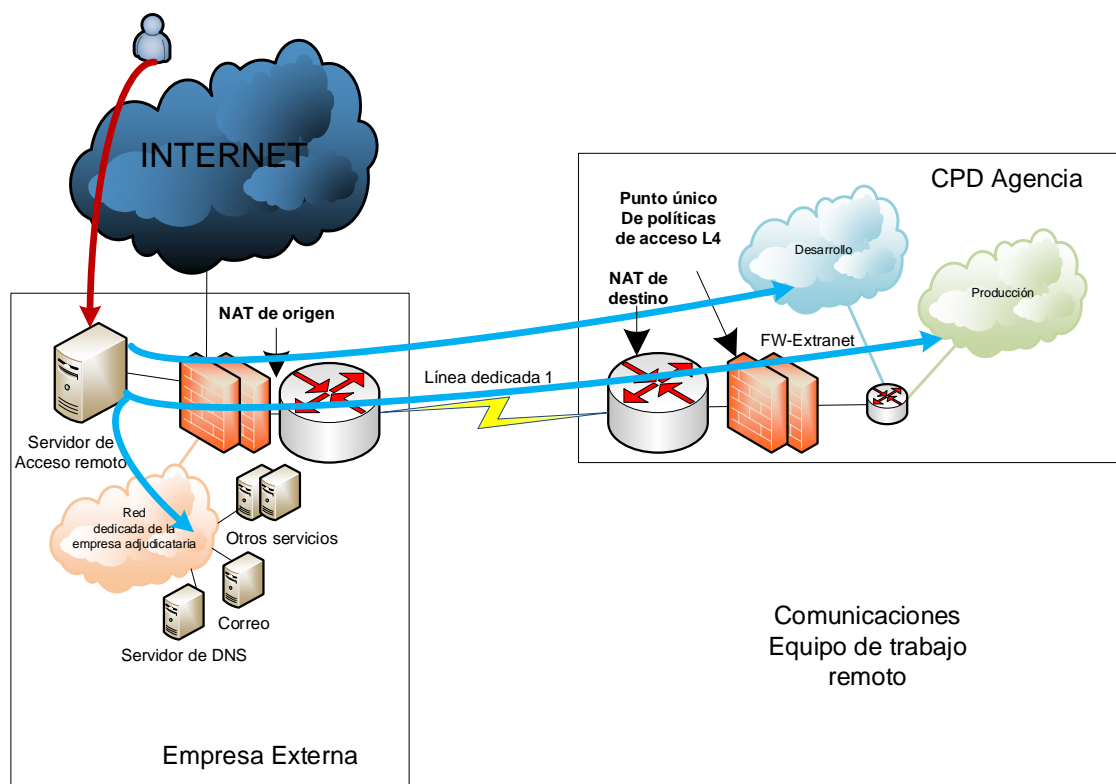
Comunicaciones Equipo
de trabajo en Instalaciones
de la Agencia



6.3.3.- Equipo de trabajo remoto

Este equipo de trabajo se encontrará físicamente en cualquier punto distinto de los anteriormente mencionados y en una red externa a la del adjudicatario del contrato o de la Agencia.

El adjudicatario deberá proporcionar un acceso seguro a su propia red (VPN, extensión de VLAN etc.), de manera que a los efectos de acceso a los recursos situados en los CPD de la Agencia aparezcan como un usuario del Equipo de trabajo en Factoría de Servicios. La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT) se realizará en los equipos que empiezan y terminan la línea dedicada si fuera necesario.



6.4.- Informes de monitorización de las Líneas de Comunicaciones.

El adjudicatario deberá realizar informes de monitorización de línea. Dicho informe debe contener como mínimo para cada una de las líneas, información relativa a tráfico, latencia y pérdida de paquetes.

Los informes se generaran con una periodicidad mensual y formarán parte de la documentación a entregar en los CSC – Comités de Seguimiento de Contrato. Adicionalmente, se generarán puntualmente cuando se requiera para asegurar la continuidad del servicio.

<p>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</p> <p><i>La Subdirectora General de Servicios y Gestión de Aplicaciones de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p>Fdo.: Mar Macarrón Antiñolo</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p><i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p>Fdo.: Blas Labrador Román</p>
---	---