

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “SERVICIOS
DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS
PROCESOS DE PUESTA EN PRODUCCIÓN DE APLICACIONES”,
A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS.**



INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	5
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	7
CLÁUSULA 3.- ÁMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	8
3.1 Ámbito de prestación de los servicios	8
3.2 Alcance de la prestación de los servicios	8
CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	10
4.1 Descripción de los Servicios bajo cuota fija.....	10
4.2 Descripción de los Servicios bajo demanda y sujetos a cuota variable.....	11
4.3 Funciones requeridas para la prestación de los servicios	12
4.3.1 Funciones de Coordinación, Planificación y Gestión del Servicio (cuota fija):	12
4.3.2 Funciones de Administración, Soporte Técnico y Operación (cuota fija):	13
4.3.3 Funciones de Automatización e integración continua de los procesos y tareas de puesta en producción (cuota variable):	14
4.4 Condiciones de la prestación de los servicios	14
4.5 Niveles de Servicio	15
4.6 Formación	16
4.7 Requerimientos Técnicos	17
CLÁUSULA 5.- HERRAMIENTAS	19
CLÁUSULA 6.- PERSONAL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS	20
6.1 Composición mínima del equipo adscrito a la ejecución del contrato	20
6.1.1 Responsable de Equipo.	20
6.1.2 Técnicos de Sistemas.	22
6.1.3 Programador/Integrador.	23
CLÁUSULA 7.- CONDICIONANTES DEL EQUIPO PRESTADOR DE LOS SERVICIOS	25
7.1 Constitución del equipo de trabajo	25
7.2 Modificaciones en la composición del Equipo	25
7.3 Sustitución de miembros del Equipo	25
CLÁUSULA 8.- HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27
8.1 Horario y Número estimado de horas (Cuota Fija)	27
8.2 Horario y Número estimado de horas de (Cuota Variable)	28
8.3 Lugar de prestación del servicio	28
CLÁUSULA 9.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	30
9.1 Fase de Transición de Entrada	30
9.2 Fase de Pleno Servicio.....	31
9.3 Fase de Devolución del Servicio	31
CLÁUSULA 10.- CALIDAD DE SERVICIO	34
CLÁUSULA 11.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	35



11.1	Medición de los niveles de servicio	35
11.2	Cálculo de penalizaciones.....	36
CLÁUSULA 12.- MODELO DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....		37
12.1	Medición de los niveles de servicio	37
12.2	Informes de Seguimiento del Servicio	39
CLÁUSULA 13.- PLAZO DE GARANTÍA.....		40
CLÁUSULA 14.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS		41
CLÁUSULA 15.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE MADRID DIGITAL 42		
CLÁUSULA 16.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....		42
CLÁUSULA 17.- PROPOSICIÓN TÉCNICA: ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDOS		43
CLÁUSULA 18.- PLAZO DE EJECUCIÓN		44
CLÁUSULA 19.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....		45
CLÁUSULA 20.- GLOSARIO		46
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD		48
1.1	Normativa	48
1.2	Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento	48
1.3	Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio	52
1.4	Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones.....	52
1.5	Tratamiento de datos personales	53
1.6	Deber de Información	53
Seguridad en la utilización de medios electrónicos		54
1.7	Normativa	54
1.8	Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad	54
Medidas de Seguridad		54
1.9	Documentación de seguridad.....	54
1.10	Confidencialidad y deber de secreto	55
ANEXO II: FICHAS DE LOS SERVICIOS, ANS y PENALIDADES.....		56
2.1	Servicios de Recepción, Planificación y Atención de Peticiones.....	57
2.2	Servicios de Instalación.....	60
2.3	Servicios de Actualización.....	72
2.4	Servicios de Migración	99
2.5	Servicios de Baja.....	105
2.6	Servicios de Registro.....	108
2.7	Penalidades.....	110
ANEXO III: DOSSIER INFORMATIVO		113
3.1	Estadísticas de peticiones mensuales de años 2016/2017/2018 sobre Catálogo de Servicios	114
3.2	Evolución anual de módulos de aplicaciones por tecnologías.....	118
3.3	Número y tipos de bases de datos	121



3.4	Número de servidores por tecnología.....	121
3.5	Datos de actividad por franja horaria – Nº Medio de peticiones realizadas	122
ANEXO IV: MODELO DE CURRICULUM VITAE DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO		123



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante **Madrid Digital** o **Agencia**), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el Artículo 10, Tres, c):

- 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.
- 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 adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Por tanto, el objetivo de **Madrid Digital** es satisfacer las necesidades de la Administración Pública de la Comunidad de Madrid en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante la prestación eficiente de servicios informáticos y de comunicaciones e implantación de soluciones de mercado.

Igualmente, le corresponde a Madrid Digital dotar a la Administración de los medios precisos para garantizar el correcto funcionamiento de los diferentes sistemas de información, así como también de su gestión. Para ello dispone de la infraestructura “hardware” y “software” necesaria para facilitar el servicio apropiado a todos ellos.

Un elemento básico de un sistema de información es el “software” de aplicativo. Madrid Digital gestiona en la actualidad el desarrollo y mantenimiento de estos aplicativos y los diferentes módulos que los componen, así como la producción y explotación de la totalidad de ellos.

Madrid Digital dispone de un conjunto de elementos “hardware” y “software” de base, que conforman la plataforma definitiva donde residirán los sistemas de información en su fase de Producción. Por otra parte, existe un equipamiento paralelo destinado a la fase de desarrollo y mantenimiento.



En la actualidad, la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones, dependiente del Área de Calidad, Paso a Producción y Explotación de la Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras, es la encargada de velar por la correcta aplicación de los procesos de puesta en producción, dentro de los plazos y forma acordados con el resto de Direcciones de Madrid Digital.

La Comunidad de Madrid, dentro de su vocación de servicio al ciudadano, con el objetivo de acercar las Instituciones de una manera ágil y dinámica a todos los ciudadanos y facilitar el día a día de la Administración Pública, ha generado más necesidades, lo que ha supuesto, por un lado, un incremento sustancial de la demanda de servicios y productos que se van a ir ofreciendo al ciudadano poco a poco y, por otro, una apuesta muy fuerte por la modernización interna para poder ofrecer el máximo de servicios telemáticos al ciudadano, de tal forma, que cualquier persona pueda realizar sus gestiones en cualquier momento.

Esto ha supuesto también, dentro de Madrid Digital, una modernización y adaptación tecnológica interna que de sustento de manera efectiva y con la máxima calidad posible a toda esta demanda de nuevas soluciones, así como la actualización y puesta al día de todas las otras ya implantadas.

Como consecuencia de este incremento de la demanda de nuevos servicios y productos informáticos, tanto desde Internet (portal www.comunidad.madrid) como desde otros entornos, ha sido necesaria la Puesta en Producción de nuevos sistemas de Información, tanto de producción interna como de productos comerciales externos; lo que supone un fuerte incremento progresivo de nuevos aplicativos con nuevas tecnologías, la ampliación, actualización y renovación de los módulos de aplicativos ya existentes y el sucesivo mantenimiento y administración de todos ellos.

Debido a todo esto, el número de peticiones que se reciben en la Unidad se ha incrementado considerablemente, llegando a una media de **48** peticiones diarias de trabajos a realizar: tanto de puesta en producción de nuevas aplicaciones, productos y módulos, como modificaciones a los ya existentes, sobre un total de más de **4.500 módulos** de aplicaciones en diferentes entornos y arquitecturas de Producción.

Con la finalidad de tener actualizados todos los sistemas de información, y que cada uno de ellos disponga de la versión correcta de aplicativo con sus correspondientes modificaciones en los entornos de producción, es necesario realizar una serie de tareas continuadas que aseguren que un cambio realizado en las áreas de desarrollo o mantenimiento, es correctamente trasladado a los equipos en producción.



CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO
--

La prestación de los servicios de **administración y soporte técnico para el proceso de puesta en producción de aplicaciones** con la finalidad de mantener y mejorar la disponibilidad y estabilidad de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus correspondientes Anexos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

CLÁUSULA 3.- ÁMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1 Ámbito de prestación de los servicios

Los servicios de Administración y Soporte Técnico para el proceso de puesta en producción de aplicaciones objeto de este contrato abarcarán los siguientes **ámbitos de actuación**:

- Las Consejerías de la Comunidad de Madrid y sus órganos dependientes.
- Los organismos, agencias o entidades con los que Madrid Digital tenga establecidos convenios para la prestación de servicios.
- Otros centros en los que Madrid Digital presta servicios o asumidos en su gestión por la misma.
- En el ámbito sanitario (Consejería de Sanidad y centros sanitarios) solo se incluyen los servicios referidos a sistemas de información corporativos y sistemas de administración electrónica.

3.2 Alcance de la prestación de los servicios

Resulta necesario contratar los servicios recogidos en el objeto del presente Pliego, con la finalidad de alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Permitir la adaptación de la Unidad de Puesta en Producción a los nuevos modelos y tecnologías y las buenas prácticas en la gestión de los sistemas informáticos.
- Mantener las mismas cotas y nivel de servicio actual.
- Garantizar el soporte y continua disponibilidad de todo este proceso.
- Establecer un nivel de seguridad en la operación del entorno de Producción, que permita que el servicio prestado por Madrid Digital sea de la mayor calidad posible y se encuentre en todo momento dentro de los parámetros de nivel de servicio acordados.
- Automatizar los procesos de despliegues para acercarnos a metodologías DevOps.

Para una correcta realización de estos fines, con el objetivo de asegurar el mínimo impacto negativo posible en los entornos de producción, se pretende obtener con el nuevo servicio **una mejora significativa** en el sentido de contemplar nuevos criterios como:

- Adaptación del servicio a la normativa y protocolos de administración y control de la estabilidad de los sistemas en los diferentes entornos y arquitecturas de Producción.
- Aseguramiento de la calidad en todos los pasos a producción.
- Adaptación rápida y eficaz del servicio a las nuevas tecnologías implantadas o a implantar.



- Adaptación del servicio a los horarios delimitados por los Acuerdos de Nivel de Servicio de Madrid Digital con la Comunidad de Madrid.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
--

El contratista prestará los servicios que constituyen el objeto del presente contrato y se ajustará a las necesidades que surjan durante la ejecución del mismo y a los **requisitos mínimos** que a continuación se exponen:

4.1 Descripción de los Servicios bajo cuota fija

Los servicios de Administración y Soporte Técnico para el proceso de puesta en producción de aplicaciones que se requieren se detallan en el “**ANEXO II – Fichas de los Servicios, ANS y Penalizaciones**”, al presente Pliego de Prescripciones Técnicas y se concretarán básicamente en las siguientes **acciones**:

- **Recepción, planificación y atención** de peticiones relativas a la puesta en producción de módulos de aplicaciones o productos comerciales.
- **Servicios de INSTALACIÓN** de:
 - **nuevos** módulos de aplicaciones
 - módulos de aplicaciones **existentes**
 - **nuevos** módulos de aplicaciones **RTS**
 - módulos de aplicaciones **existentes RTS**
- **Servicios de ACTUALIZACIÓN** de:
 - **componentes de** módulos de aplicaciones o productos comerciales
 - **modelos de datos**
 - **ordenes de Transporte SAP**
 - **portales y subportales de Madrid.org**
 - **catálogos genéricos**
 - **redirecciones de URL**
 - **carga de datos**
 - **extracción de datos de carácter personal**
 - **gestión de ficheros y datos**
- **Servicios de MIGRACIÓN** de:
 - **módulos de aplicaciones o productos comerciales**
 - **módulos de aplicaciones RTS**



- **Servicios de BAJA de:**
 - **módulos de aplicaciones o productos comerciales**
- **Servicios de REGISTRO de:**
 - **datos en el catálogo PPRO**

La prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato, se realizarán de conformidad con los requerimientos fijados en las cláusulas del presente Pliego y la información aportada en el “**ANEXO III – Dossier Informativo**”, al presente Pliego de Prescripciones Técnicas que contiene la siguiente información:

- Estadísticas de Peticiones Mensuales del Año 2016/2017 sobre el Catálogo de Servicios.
- Evolución Anual de Módulos de Aplicaciones por Tecnología.
- Número y Tipos de Bases de Datos.
- Número de Servidores por Tecnología.
- Datos de actividad por franja horaria – Peticiones realizadas

4.2 Descripción de los Servicios bajo demanda y sujetos a cuota variable

Los Servicios bajo demanda y sujetos a cuota variable, tienen naturaleza **planificable**, se pueden planificar en el tiempo, y deberán ser valorados previamente por el Adjudicatario.

Estos servicios se pueden usar para todos los ámbitos tecnológicos.

A continuación, se define de forma breve el ámbito de funcionalidad que pueden tener los Servicios Bajo Demanda

- **Desarrollo de utilidades o procesos** para automatizar las distintas tareas que intervienen en todos los servicios objeto del contrato.
- **Automatizar el workflow de gestión de la demanda** sobre el que se tramitan todas las peticiones de puesta en producción de los servicios objeto del contrato.
- **Integración con los Sistemas de Información de Madrid Digital** mediante el desarrollo de conectores basados en lenguajes de programación como Perl, Python, Java etc.
- **Documentación** de todas las utilidades y tareas automatizadas, así como las integraciones utilizadas.
- **Realizar y ejecutar** las pruebas necesarias para garantizar la correcta integración y automatización de tareas y procesos.



El procedimiento para el encargo de estos Servicios Bajo Demanda o Planificables será el siguiente:

1. Solicitud de Valoración de encargo general por MADRID DIGITAL, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión por MADRID DIGITAL, aceptación/rechazo.
3. Ejecución de encargo general por el adjudicatario en el caso de ser aceptado.
4. Entrega por el adjudicatario y revisión por MADRID DIGITAL.

4.3 Funciones requeridas para la prestación de los servicios

Para la ejecución de las tareas asociadas a los servicios se requieren **tres funciones** diferenciadas:

4.3.1 Funciones de Coordinación, Planificación y Gestión del Servicio (cuota fija):

De acuerdo con las instrucciones que reciba del *Responsable del Contrato de Madrid Digital* (en adelante **RCMD**) y bajo su inspección y control técnico, el adjudicatario realizara las funciones enumeradas, consistentes en:

- **Planificación de las distintas actividades y tareas a realizar al amparo del contrato.**
- **Planificación y modificación de los procesos de puesta en producción** con el fin de adecuarlos a las nuevas infraestructuras que puedan incluirse a lo largo del contrato.
- **Establecimiento de los procedimientos técnicos y protocolos de actuación** a seguir para la introducción de nueva infraestructura.
- **Documentación** de todos y cada uno de los trabajos del sistema de puesta en producción de aplicaciones. Esto incluye la elaboración y mantenimiento de todos los documentos técnicos (guías), procedimientos, protocolos y cualquier documentación relativa al servicio que el Responsable del Contrato (**RCMD**) solicite.
- **Recibir en su caso los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los integrantes del equipo humano destinado a atender el servicio, objeto de este contrato.
- **Realizar y ejecutar** cada uno de los diferentes tipos de puesta en producción de aplicaciones solicitadas, según las circunstancias o dificultad del trabajo a realizar así lo requieran.



- **Análisis de Aplicaciones.** Detectar posibles problemas en las nuevas aplicaciones que puedan comprometer la estabilidad en producción al realizar la puesta en producción.
- **Asegurar** la ejecución de los procedimientos e instrucciones técnicas de paso a producción de aplicaciones, según los plazos acordados, orientados a conseguir la mejor **calidad** del servicio de forma que no impacte negativamente en los sistemas en Producción.
- **Soporte telefónico** para la **resolución** de **incidencias** relativas a las actividades propias de los **pasos a producción** en la franja horaria establecida en el **Apartado 8.1** del presente pliego.

4.3.2 Funciones de Administración, Soporte Técnico y Operación (cuota fija):

De acuerdo con las instrucciones que reciban de los Responsables de Equipo designados por el adjudicatario y siempre de acuerdo a los criterios impuestos por el Responsable del Contrato (RCMD), las funciones a realizar serán las siguientes:

- **Apoyo técnico** en el establecimiento de los procedimientos técnicos y protocolos de actuación a seguir para la introducción de nueva infraestructura.
- **Soporte Técnico a las incidencias** surgidas en las tareas propias de Puesta en Producción de módulos de aplicaciones ó productos comerciales.
- **Documentación** de todas las tareas, procedimientos, protocolos, guías y cualquier documentación relativa al servicio que el Responsable del Contrato (RCMD) solicite.
- **Ejecución de las tareas de puesta en producción** mediante herramientas de uso interno en Madrid Digital o de otra índole como pueden ser herramientas propias de productos comerciales.
- **Ejecución de las pruebas necesarias de aplicativo**, mediante herramientas de uso interno en Madrid Digital o de otra índole, que aseguren la estabilidad en producción, tanto de las aplicaciones a instalar, cómo de los cambios realizados en las ya instaladas.
- **Ejecución de los flujos de SQL / DML** adecuados para modificar las estructuras en todas las bases de datos de producción.
- **Ejecución y control de las tareas de puesta en producción** en los distintos entornos, de acuerdo a lo reflejado en “**ANEXO II – Fichas de los Servicios, ANS y Penalidades**”.
- **Ejecución y control del proceso de copia de ficheros** a los distintos



servidores Web, mediante FrontPage, Sftp, herramientas de uso interno en Madrid Digital o de otra índole.

- **Mantener actualizado y controlado un conjunto de repositorios** donde se almacenan las versiones últimas y correctas de todos los aplicativos. El control se realiza a nivel de programa y a nivel de modelo de datos en base de datos.
- **Mantener actualizado y controlado las versiones** anteriores a nivel de programa para permitir una posible “marcha atrás”.

4.3.3 Funciones de Automatización e integración continua de los procesos y tareas de puesta en producción (cuota variable):

De acuerdo con los encargos que se realicen por el Responsable del Contrato (RCMD) en los comités de seguimiento, las funciones a realizar podrán ser las siguientes:

- **Desarrollo de utilidades o procesos** para automatizar las distintas tareas que intervienen en todos los servicios objeto del contrato.
- **Automatizar el worflow de gestión de la demanda** sobre el que se tramitan todas las peticiones de puesta en producción de los servicios objeto del contrato.
- **Integración con los Sistemas de Información de Madrid Digital** mediante el desarrollo de conectores basados en lenguajes de programación como Perl, Python, Java etc.
- **Documentación** de todas las utilidades y tareas automatizadas, así como las integraciones utilizadas.
- **Realizar y ejecutar** las pruebas necesarias para garantizar la correcta integración y automatización de tareas y procesos.

4.4 Condiciones de la prestación de los servicios

El adjudicatario asumirá la total responsabilidad sobre los servicios objeto del presente contrato, que se concretará en la ejecución de las actividades comprendidas en los mismos, asumiendo la dirección, organización, coordinación, control, seguimiento de todas ellas, bajo la perspectiva de mejora continua del servicio prestado, así como el reporte y transferencia de la información y el conocimiento a los responsables que Madrid Digital designe para el seguimiento del presente contrato.

El adjudicatario asumirá la responsabilidad plena de la prestación del servicio, sin perjuicio de los mecanismos de reporte a la estructura de control, dirección e inspección de los trabajos y los niveles de servicio que Madrid Digital establezca.



El adjudicatario asumirá la organización del servicio que se contrata, dentro del marco fijado por Madrid Digital, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar los servicios de suplencia que estime oportunos a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

4.5 Niveles de Servicio

Con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio, los servicios **serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que Madrid Digital establezca y estarán sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) sobre indicadores de carácter objetivo**, reflejados en el **“ANEXO II – Fichas de los Servicios, ANS y Penalidades”**, *al presente Pliego*.

Estos indicadores medirán la prestación del servicio hacia otras unidades de Madrid Digital y la propia Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras, en la figura del Responsable (RCMD).

Estos niveles de servicio inicialmente definidos, podrán ser susceptibles de variarse o ampliarse durante el periodo de ejecución del servicio a través del Comité de Seguimiento del Contrato, en los términos que se señalan en la **Cláusula 12ª** del presente pliego.

Así mismo, en relación a los incumplimientos, tanto de los niveles de servicio, así como de los requerimientos que se solicitan a lo largo de todo el pliego, conllevarán la imposición de las correspondientes **penalizaciones** que se irán detallando a lo largo del presente pliego que, además también quedan recogidas y detalladas en el **Pliego de Cláusulas Administrativas, y en el “Anexo II - Fichas de los Servicios, ANS y Penalidades” del presente pliego**.

Por tanto, los servicios prestados por el adjudicatario serán supervisados por *Madrid Digital* en base al seguimiento de los ANS, a la supervisión y análisis de los procesos seguidos por el adjudicatario en la prestación de los servicios contratados, al correcto uso de los Sistemas de Información que soportan la actividad, y al continuo muestreo de la correcta ejecución de las actividades encomendadas.



Además de supervisar los servicios prestados por el adjudicatario, el equipo de *Madrid Digital* mantendrá para sí las funciones de **definición de los procesos y procedimientos de Administración y Soporte Técnico para la Puesta en Producción de Aplicaciones** y el conocimiento desde la perspectiva de cliente sobre los SS. II. y las infraestructuras que soportan los servicios TIC.

Madrid Digital aportará las herramientas básicas necesarias para la ejecución del servicio y la medición del mismo según se especifica en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. HERRAMIENTAS**, del presente pliego.

4.6 Formación

El adjudicatario, con carácter previo y por su cuenta, dará al personal suyo la formación técnica especificada en los entornos técnicos descritos en el “*Apartado 4.6 - Requerimientos Técnicos*” de la **CLÁUSULA 4º** - del presente pliego.

Durante la Fase de Transición de Entrada, y según lo establecido en **CLÁUSULA 9 – FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego, Madrid Digital formará a las personas del Equipo de Coordinación y Gestión del Servicio que el adjudicatario designe, en las materias propias de la Agencia:

- Competencias y organización de *Madrid Digital*.
- Estructura de la Comunidad de Madrid.
- Procesos y procedimientos de la Agencia.
- Herramientas necesarias para la prestación del Servicio propiedad de la Agencia. Políticas de uso.
- Servicios e Infraestructuras técnicas de Madrid Digital.
- Principales Sistemas de Información y Aplicativos objeto del contrato.

A su vez, el adjudicatario impartirá a los recursos prestadores del servicio y por su cuenta, la formación en las materias anteriormente descritas, así como cualquier otra formación necesaria para la adecuada prestación del servicio en el entorno lógico y operativo de los Servicios a prestar, sin que afecte a la presencia del equipo en el horario del servicio.

El adjudicatario se compromete a impartir toda la formación especificada anteriormente a todo nuevo recurso que se incorpore al servicio durante la ejecución del contrato.

Siempre que *Madrid Digital* así lo requiera, y motivado por la implantación de nuevos productos o nuevas funcionalidades de los productos ya instalados, el contratista garantizará el adecuado proceso formativo del personal adscrito a la prestación del servicio, tanto en los



entornos lógicos como físicos, así como en aquellas cuestiones relativas a la calidad del servicio y las relativas a obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal.

El tiempo necesario para esta formación no afectará al tiempo de prestación de servicio y será por cuenta del contratista sin que ello implique coste alguno para la Agencia.

4.7 Requerimientos Técnicos

A continuación, se describen los **entornos tecnológicos** actuales de los servicios objeto del contrato cuya información se encuentra ampliada en el “**ANEXO III – Dossier Informativo**”, al presente *Pliego de Prescripciones Técnicas*:

- **Entornos de aplicaciones:**
 - Oracle Forms10G o Oracle Forms12C
 - Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows
 - .NET
 - Documentum
 - BO (Business Objects)
 - SAP
 - BPM (Business Process Management)
 - Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal
 - Productos Comerciales de Terceros

Siendo la mayoría de los desarrollos de aplicaciones en Oracle Forms y Java principalmente.

- **Gestores de Base de Datos:**
 - Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
 - SQL-Server
 - Brs
 - Informix
 - MySql
- **Servidores Web y de Aplicaciones:**
 - Apache
 - IIS
 - Tomcat
 - WebCache
 - Weblogic
 - JBoss



Estos entornos podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato, por ello el adjudicatario deberá tener capacidad suficiente para acomodarse a los nuevos entornos tecnológicos que surjan como consecuencia de dicha evolución.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

CLÁUSULA 5.- HERRAMIENTAS

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

Madrid Digital pondrá a disposición del adjudicatario, para la prestación del servicio, las siguientes herramientas:

- Herramientas de Distribución de Software.
- Herramienta de gestión de Incidencias, actualmente ARS Remedy.
- Toda la suite de Herramientas que se utilizan en la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones para la ejecución de todos los servicios descritos en el presente pliego.
- Acceso a todas las aplicaciones necesarias para realizar las tareas propias de cada uno de los servicios definidos en el presente pliego.
- Conectividad y acceso a todos los entornos tecnológicos definidos en el “Apartado 4.6 – Requerimientos Técnicos” del presente pliego.

Madrid Digital podrá en cualquier momento requerir al adjudicatario la implementación de estas herramientas, u otras de idéntica funcionalidad, por su cuenta y de su propiedad.

Todas las herramientas que Madrid Digital proporcione a la empresa contratista serán con carácter transitorio 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.

El adjudicatario aportará por su cuenta, y con la previa autorización de la Agencia de cara a asegurar la compatibilidad, la continuidad del servicio en el futuro y la seguridad, las herramientas hardware y software complementarias y compatibles a los Sistemas de Información que emplea la Agencia y que estime pertinentes para el mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

El adjudicatario garantizará al final del contrato la entrega a Madrid Digital de la información contenida en las herramientas que haya aportado, junto con la documentación asociada, de cara al mantenimiento de la continuidad del servicio. Todo ello siguiendo los estándares de intercambio de información de similar fin.

El adjudicatario dotará de terminales móviles a los componentes del equipo de coordinación y gestión del servicio con objeto de garantizar la correcta interlocución con el equipo de Madrid Digital.



CLÁUSULA 6.- PERSONAL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS

6.1 Composición mínima del equipo adscrito a la ejecución del contrato

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimos, que a continuación se detallan.

A tal efecto, el adjudicatario, con carácter previo a la formalización del contrato, aportará **Curriculum Vitae** de las personas adscritas a la ejecución del contrato, según el modelo incluido en el Anexo IV “Modelo de Currículum Vitae del equipo prestador del servicio” al presente Pliego, que deberá aportar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional), de tal forma que quede acreditado el cumplimiento de los **requisitos mínimos** detallados en la presente Cláusula, así como **toda aquella documentación que Madrid Digital estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.**

El equipo adscrito por el contratista a la ejecución del servicio estará compuesto, **como mínimo**, por:

- **Un Responsable de Equipo.**
- **Cuatro Técnicos de Sistemas.**

6.1.1 Responsable de Equipo.

Será el **Responsable del Servicio** y como tal estará dedicado a las labores de coordinación y gestión del servicio, y estará en contacto permanente con el personal que la dirección de la Agencia designe. Asimismo, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, realizará, además de las **funciones de coordinación, planificación y gestión del servicio** reflejadas en el **Apartado 4.2.1** de la **CLÁUSULA 4ª** del presente pliego, las tareas siguientes:

- **Organizar, supervisar y controlar** de forma completa el servicio, y el conjunto de actividades a realizar por el equipo e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias, según lo indicado en este pliego y siguiendo las instrucciones e indicaciones facilitadas por Madrid Digital.



- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo del contratista** destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista.
- **Gestionar la planificación** de las peticiones de puesta en producción de aplicaciones que realicen a la unidad las diferentes Áreas o Direcciones de Madrid Digital.
- **Garantizar el óptimo dimensionamiento** del equipo prestador de los servicios.
- **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento del sistema de puesta en producción de aplicaciones.
- **Garantizar el cumplimiento de los ANS** establecidos y comunicar a los Responsables de Madrid Digital las desviaciones que se produzcan en los mismos, así como sobre la planificación de proyectos.
- **Proponer planes de mejora** que redunden en la mayor eficacia del servicio.
- Mantener el más alto nivel de interlocución con los responsables del contrato que Madrid Digital designe.
- **Suministrar al Responsable del Contrato de Madrid Digital**, con la periodicidad de Madrid Digital determine, la información estadística y de detalle que permita el seguimiento del servicio siguiendo los estándares de informes definidos por Madrid Digital.
- **Planificar la formación necesaria** que el adjudicatario suministrará al equipo prestador de los servicios en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Definir un plan de transferencia del conocimiento** dentro del ámbito del contrato y hacia Madrid Digital.

El incumplimiento, parcial o total, de las tareas anteriormente descritas facultará a esta Agencia para instar **la resolución** del contrato.

Los **requisitos mínimos** que debe cumplir dicho **Responsable** son los que se exponen a continuación:

- Categoría Profesional Mínima: Técnico de Sistemas.
- Titulación Mínima: Ingeniería Técnica en Informática o Telecomunicaciones.
- Actividad Profesional Mínima exigida:



- Acreditar al menos **24 meses** de actividad profesional realizando labores de coordinación en las tareas de puesta en producción de aplicaciones.
- Conocimientos Mínimos: A efectos de considerar cumplidos los requisitos exigidos al Responsable de Equipo, deberá cumplir la totalidad de los siguientes campos:

Entorno operativo: Unix, Linux, Windows Server, Oracle.

- Conocimientos avanzados en SQL a nivel de definición de datos (DML) con Oracle.
- Conocimientos avanzados de Unix/Linux a nivel de “shell script”.
- Conocimientos en SQL (DLL).
- Conocimientos en programación Perl.

- Entorno lógico de aplicaciones:

- Conocimientos avanzados en herramientas de gestión de la configuración (Subversión, Git, etc.)
- Conocimientos avanzados servidor de aplicaciones Java (Weblogic, Tomcat, Jboss).
- Conocimientos del sistema de gestión de incidencias ARS de Remedy.
- Conocimientos en gestor de contenidos Drupal, Joomla.

6.1.2 Técnicos de Sistemas.

Madrid Digital quiere resaltar la importancia que otorga a la implicación del adjudicatario en la continuidad del servicio, por ello considera un factor clave para el éxito del proyecto que se pretende contratar, una adecuada gestión del conocimiento. Para ello se hace constar la necesidad de que el adjudicatario del contrato incorpore un equipo de trabajo específico, con una mayor capacitación y especialización para la gestión del conocimiento que se genere en el desarrollo del contrato. Este equipo desarrollará también las labores asignadas al equipo general de prestación del servicio además de las anteriormente indicadas. Los técnicos de sistemas propuestos tendrán asignadas las **Funciones de Administración, Soporte Técnico y Operación del proceso de puesta en Producción**, reflejadas en el **Apartado 4.2.2** de la **CLÁUSULA 4º** del presente pliego.

Los **requisitos mínimos** que deben cumplir dichos Técnicos son los que se exponen a continuación:



- Categoría Profesional Mínima: Técnico de Sistemas
- Titulación Mínima: Ingeniería Técnica en Informática o Telecomunicaciones.
- Actividad Profesional Mínima exigida a cada uno de los miembros:
 - Acreditar al menos **12 meses** de actividad profesional realizando labores de soporte técnico, implementación y apoyo en procesos de puesta en producción
 - Acreditar al menos **12 meses** de actividad profesional realizando labores de administración en alguno de los siguientes campos:
 - Servidor de Base de Datos Oracle.
 - Servidor de aplicaciones Weblogic, Tomcat.
 - Gestores de contenidos - Drupal, Joomla.A efectos de considerar cumplidos los requisitos exigidos a los Técnicos de Sistemas, el equipo propuesto, en su conjunto, deberá acreditar conocimientos en la totalidad de los campos anteriormente citados.
- Conocimientos Mínimos: A efectos de considerar cumplidos los requisitos exigidos a los Técnicos de Sistemas, el **equipo propuesto**, en su conjunto, deberá acreditar conocimientos en la totalidad de los siguientes campos:
 - Entorno operativo: Unix, Linux, Windows Server, Oracle.
 - Conocimientos avanzados en SQL a nivel de definición de datos (DML) con Oracle.
 - Conocimientos avanzados de Unix/Linux a nivel de "shell script".
 - Conocimientos en SQL (DLL).
 - Conocimientos en programación Perl.
 - Entorno lógico de aplicaciones:
 - Conocimientos en herramientas de gestión de la configuración (Subversión, Git, etc.).
 - Conocimientos avanzados servidor de aplicaciones Java (Weblogic, Tomcat, Jboss).
 - Conocimientos del sistema de gestión de incidencias ARS de Remedy.
 - Conocimientos en gestor de contenidos Drupal, Joomla.

6.1.3 Programador/Integrador.

El perfil de Programador/Integrador no se tendrá en cuenta para la composición del equipo mínimo.



Madrid Digital quiere resaltar la importancia que otorga a la automatización de operaciones y tareas, así como a la integración continua de procesos que ayuden a Madrid Digital a ser más eficaces, eficientes, ágiles y seguros en el despliegue de módulos de aplicaciones, por ello considera un factor clave para el éxito del proyecto que se pretende contratar, una adecuada capacidad de análisis de los procesos de puesta en producción. Para ello se hace constar la necesidad de que el adjudicatario del contrato incorpore un equipo de trabajo específico, con una mayor capacitación y especialización para la automatización de procesos que se generen en el desarrollo del contrato.

El programador/integrador propuesto tendrá asignadas las ***Funciones de Automatización de los procesos de puesta en Producción***, reflejadas en el ***Apartado 4.2.3*** de la ***CLÁUSULA 4ª*** del presente pliego.

Los **requisitos mínimos** que debe cumplir dicho Programador son los que se exponen a continuación:

- Categoría Profesional Mínima: Analista-Programador
- Titulación Mínima: Formación Profesional Ciclos Formativos de Grado superior (Módulo Superior en Administración de Sistemas Informáticos, Informática de Gestión).
- Actividad Profesional Mínima exigida a cada uno de los miembros:
 - Acreditar al menos **12 meses** de actividad profesional realizando labores de programación e integración de soluciones informáticas.
- Conocimientos Mínimos:
 - Entorno de programación/Integración:
 - Conocimientos avanzados en JAVA a nivel de programación.
 - Conocimientos avanzados de Unix/Linux a nivel de “shell script”.
 - Conocimientos en SQL (DLL).
 - Conocimientos en programación Perl, Python.
 - Entorno herramientas de integración:
 - Conocimientos en herramientas de gestión de la configuración Subversión, Git.
 - Conocimientos en herramientas de integración continua Jenkins, etc.

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento del equipo prestador de los servicios a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los niveles de servicios señalados en el presente pliego.



CLÁUSULA 7.- SERVICIOS	CONDICIONANTES DEL EQUIPO PRESTADOR DE LOS
-----------------------------------	---

El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este pliego se señalan y a las mejoras que, sobre dichos requisitos mínimos, haya ofertado el licitador que resultare adjudicatario.

Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar en cualquier momento la adecuación del equipo a dichas obligaciones.

7.1 Constitución del equipo de trabajo

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta del adjudicatario y aceptados por la Agencia.

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

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de candidato/s, en cada sustitución, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del recurso que se pretende sustituir, acreditando el Curriculum vitae con la información requerida según el modelo incluido en el **Anexo IV “Modelo de Curriculum Vitae del equipo prestador del servicio”**
- Comprobación por la Agencia del cumplimiento del perfil de cualificación.

Durante todo el plazo de ejecución, el contratista deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, en su caso, los servicios de suplencia o refuerzo que estime oportunos, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

7.2 Modificaciones en la composición del Equipo

La sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, a los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera. De forma similar ocurrirá en el caso de incorporación de recursos al Equipo.

7.3 Sustitución de miembros del Equipo

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos que compondrán el **Equipo**, 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.

Por **rotación planificada** se entiende el/los cambio/s que el **adjudicatario propusiera** de cualquiera de los recursos del Equipo, y deberá solicitarlo en las mismas condiciones que se requieren para la autorización de cambios en la composición del equipo de trabajo inicial y, además, se requerirán las siguientes:

- El adjudicatario tendrá obligación de proponerlo como mínimo **30 días naturales antes** de que se produzca, salvo que exista normativa legal que especifique un plazo menor, en cuyo caso se aplicará el plazo mínimo que indica la normativa.
- El adjudicatario tendrá obligación de **formar al recurso cuya incorporación haya sido aprobada por la Agencia**, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El adjudicatario lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para la Agencia, y con anterioridad a la incorporación efectiva del recurso al equipo. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos, en este caso, fuera del horario dedicado a prestar el servicio.
- Posterior a su formación, se acompaña de un **solapamiento** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para la Agencia, y tendrá la siguiente duración en función del perfil del recurso a sustituir:
 - **20 días naturales para el Responsable del Equipo.**
 - **15 días naturales para el resto de recursos.**

Si la Agencia lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos a la ejecución del contrato corresponde a la Agencia, siendo potestad suya acordar con el Responsable del Servicio del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por la Agencia:

- La Agencia informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 30 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-



profesional requerido en este pliego. La Agencia informará al adjudicatario del periodo de solapamiento necesario entre ambos recursos.

- A partir de esa fecha efectiva, el recurso/s a sustituir dejará de ser considerado como miembro del equipo de trabajo y el contratista estará sujeto a las obligaciones indicadas en esta misma cláusula en cuanto a equipo mínimo, cumplimiento del periodo de solapamiento indicado y/o rotación del equipo, por tanto, se podrán aplicar las penalidades recogidas en el **Anexo II** del presente pliego en esos sentidos.

La falsedad en el nivel de conocimientos y experiencia de los miembros del equipo asignado por el adjudicatario, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos exigidos, facultará a Madrid Digital para instar la resolución del contrato.

CLÁUSULA 8.- HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
--

El contratista prestará los servicios que constituyen el objeto del presente contrato y se ajustará a las necesidades que surjan durante la ejecución del mismo y a los **requisitos mínimos** que a continuación se exponen:

8.1 Horario y Número estimado de horas (Cuota Fija)

Durante el plazo de ejecución del contrato los servicios descritos en el presente pliego, deberán prestarse por el adjudicatario en la franja horaria completa de lunes a viernes no festivos, de **8:00 a 22:00 horas**, siendo responsabilidad del adjudicatario la distribución de los recursos según las necesidades del servicio, y de forma que garantice las exigencias del mismo requeridas en el presente pliego, previa conformidad del Responsable del Contrato designado por Madrid Digital. Será responsabilidad del adjudicatario, la adecuación del personal adscrito a la ejecución del contrato a la evolución futura del servicio, para el cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos.

Durante el plazo de ejecución del contrato y dentro de la prefijada franja horaria, el adjudicatario deberá prestar un servicio de, al menos:

- **3.648 horas de Coordinación, Planificación y Gestión del Servicio**
- **14.592 horas de Administración, Soporte Técnico y Operación**

Excepcionalmente, el servicio podrá prestarse **fuera de la franja horaria** reseñada (*en fines de semana, festivos u horario nocturno*), sin que ello suponga sobre coste alguno para



Madrid Digital, y sin que estos servicios en horarios no habituales supongan más de un **2%** del volumen total de horas.

Durante el periodo estival comprendido entre los meses de julio y agosto, disminuye la actividad en el ámbito de la C.M., por lo que el contratista se obliga a mantener en el servicio, durante este periodo, un mínimo del **50% de los recursos**, salvo petición expresa en contrario del *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital.

8.2 Horario y Número estimado de horas de (Cuota Variable)

Durante el plazo de ejecución del contrato los servicios de ***Automatización e Integración de procesos y tareas*** descritos en el presente pliego, podrán ser realizados indistintamente en las instalaciones del Adjudicatario o en las instalaciones de Madrid Digital según se establezca en los encargos realizados y formalizados en los comités de seguimiento del contrato.

Durante el plazo de ejecución del contrato se estima la necesidad de reservar un número de horas para consumo variable bajo encargos de servicios planificables de:

➤ 3.648 horas de Automatización e Integración de procesos y tareas

Las horas adicionales anteriormente enunciadas (coste variable para trabajos planificados) se consumirán bajo demanda o petición del Responsable de Servicio de MADRID DIGITAL y formalizadas en los comités de seguimiento del contrato.

8.3 Lugar de prestación del servicio

Los trabajos de cuota fija, objeto de este contrato, se realizarán **en las dependencias de Madrid Digital, o en aquellas de la Comunidad de Madrid que el Responsable del Contrato designado por Madrid Digital determine**, cubriendo toda la franja horaria detallada en esta cláusula.

El equipo adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio, que se detalla en la **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** **PERSONAL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS**, del presente Pliego, prestará sus servicios en las instalaciones de Madrid Digital, si bien Madrid Digital, durante la ejecución del contrato, podrá decidir que los servicios sean prestados en las dependencias del adjudicatario. A tal efecto, todos los gastos ocasionados por los desplazamientos, estancia o infraestructura técnica necesaria para poder prestar el servicio durante el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.





CLÁUSULA 9.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1 Fase de Transición de Entrada

Se entiende por Transición de Entrada al periodo de convivencia entre el adjudicatario prestador del servicio que finaliza y el nuevo adjudicatario. Dicho periodo tiene como objetivo, el aterrizaje de los equipos prestadores del nuevo adjudicatario, de cara a su configuración, el traspaso de conocimiento, la conformación de los procedimientos y la configuración de las herramientas de soporte del servicio.

Este periodo se inicia **el primer día de ejecución del contrato (1 de noviembre de 2019) y finaliza el 30 de noviembre de 2019**, considerándose a todos los efectos periodo de estructuración, formación, toma de contacto y puesta en marcha de los equipos prestadores del total de los servicios contratados, con objeto de que estén plenamente operativos **a 1 de diciembre de 2019**. Por ello durante esta fase de transición, el adjudicatario, irá incorporando los equipos de trabajo señalados en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. PERSONAL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS**, del presente pliego, con dos objetivos fundamentales:

- *La toma de conocimiento técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, así como de los procedimientos y estándares de trabajo.*
- *La incorporación con el tiempo suficiente, de dicho personal en las distintas herramientas de gestión del servicio.*

Por ello, el adjudicatario deberá durante esta fase, incorporar a la ejecución del contrato, a los miembros que conformen sus equipos prestadores, en función del siguiente calendario:

- Al inicio del periodo de transición de entrada **el adjudicatario deberá tener disponible la totalidad de recursos propuestos en su oferta para los equipos de:**
 - Coordinación, Planificación y Gestión del servicio.
 - Administración, Soporte Técnico y Operación.

Por cada día de retraso en la incorporación de alguno de los recursos pertenecientes a los equipos mencionados, se aplicará la penalización correspondiente reflejada en el **ANEXO I al presente pliego.**

A lo largo de esta fase, el adjudicatario no tendrá responsabilidad sobre la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios objeto del contrato. El objetivo, es la transferencia del conocimiento de forma escalonada, y trasladar escalonadamente la responsabilidad de



este servicio. Dentro de este periodo, no serán de aplicación los parámetros de control correspondientes, dentro de los ANS señalados. Es durante este periodo donde se realizarán todos aquellos ajustes que se consideren oportunos por parte de Madrid Digital, en relación a la operativa del servicio.

9.2 Fase de Pleno Servicio

El adjudicatario asumirá la responsabilidad completa de la prestación del servicio desde el 1 de febrero de 2019 hasta la finalización del contrato, todo ello, sin perjuicio de los mecanismos de reporte a la estructura de control, dirección e inspección de los trabajos que Madrid Digital establezca. Los servicios serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que Madrid Digital establezca y a partir de este momento entrará en funcionamiento el esquema completo de penalizaciones.

El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer los servicios objeto del pliego en toda su extensión.

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

La documentación a entregar en este periodo será la contemplada en cada uno de los Servicios objeto del contrato.

9.3 Fase de Devolución del Servicio

El adjudicatario es enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los entornos vigentes en cada momento, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Fase de Pleno Servicio como la de Fase de Devolución del Servicio.

El adjudicatario será responsable de asegurar la presencia del equipo ofertado detallado en la **CLÁUSULA 6ª - “Personal prestador de los servicios”** hasta el final del contrato.

El objetivo prioritario será la transmisión de todo el conocimiento, documentación, estándares de funcionamiento y cualquier aspecto que facilite al siguiente prestador entrante



(la Agencia, u otros) del Servicio, el conocimiento necesario para su prestación **ante un cambio de adjudicatario o de sistema de información.**

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

Para ello, con una antelación de 2 meses a la finalización del contrato, la Agencia solicitará al adjudicatario la presentación de **un Plan de Devolución** (Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento), **de duración de 1 mes**, donde se deberán garantizar al menos los siguientes aspectos:

- Facilitar la Documentación totalmente actualizada relacionada con los Servicios (i.e., manuales de configuración, de operativa, escalados, manuales de usuario, documentación de formación, documentación funcional y técnica, de pruebas, etc.).
- Acceso a consulta a los recursos responsables del Adjudicatario de los equipos que dan servicio a la Agencia.
- Poner a disposición de la Agencia un equipo de recursos clave para asistir a la Agencia dentro del servicio y el esfuerzo razonable para su dirección y coordinación.
- Notificar a la Agencia los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del Servicio, tanto sea la de la Agencia como la de un Tercero designado por la Agencia, siendo su responsabilidad la correcta transferencia del conocimiento a la entidad receptora del servicio.
- Asignar el esfuerzo necesario de los recursos clave para conseguir una transición de salida exitosa.
- Identificación de las dependencias clave para cada área.
- Soporte para la preparación de un plan de actividades propuestas.
- Cualquier otra actividad razonablemente requerida por la Agencia para el soporte en la ejecución del Plan de Devolución.

La Agencia revisará el Plan de Devolución y tras la aceptación, el adjudicatario deberá **ejecutar dicho Plan de Devolución** a lo largo de esta fase.

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

- **Realización de un plan de devolución** donde se reflejen los hitos y plazos a realizar durante el Periodo de Finalización del Servicio. Tras la aprobación



de dicho plan por parte de la Agencia, comenzará la ejecución del Periodo de Finalización del Servicio.

- **Un informe de seguimiento periódico del Periodo de Devolución.** Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de entregar el Servicio al receptor, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento para la devolución de todos los servicios incluidos en este pliego.
- **Un Informe ejecutivo final** donde se detallará la evolución y conclusión del Periodo de Devolución, y un análisis de los riesgos a corto y medio plazo de la futura prestación del Servicio.

La duración de la Fase de Devolución del Servicio es de **1 mes**, coincidiendo con el último mes de la Fase de Pleno Servicio.

Durante la duración de la Fase de Devolución del Servicio, el adjudicatario no recibirá ninguna contraprestación económica adicional a la recibida durante la Fase de Pleno Servicio.



CLÁUSULA 10.- CALIDAD DE SERVICIO

El adjudicatario implantará un **modelo de mejora continua** para garantizar la adecuada prestación y evolución de los servicios contratados de forma que incremente la satisfacción de los clientes de forma progresiva, asegurando que los servicios se prestan de forma eficiente y con el nivel de calidad acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios. Para ello, es imprescindible la disponibilidad de **metodología probada de mejora continua**. El adjudicatario, como responsable directo de garantizar globalmente la calidad del servicio, deberá proponer, planificar e implantar acciones que contribuyan a la mejora del servicio. De la explotación y análisis de la información, el adjudicatario definirá **planes de mejora** teniendo en cuenta las mejores prácticas asociadas a los servicios objeto del contrato. Las acciones definidas en dichos planes tendrán como objeto la corrección, prevención y optimización de la calidad del servicio prestado y en su definición, el adjudicatario deberá indicar en qué consisten, sus causas, las ventajas esperadas y los riesgos asociados a su puesta en marcha.

Las acciones de carácter correctivo, preventivo y de optimización que el adjudicatario considere necesarias para la mejora del servicio, serán presentadas en el *Comité de Seguimiento del Contrato* para su aprobación. Una vez que sean aprobadas por Madrid Digital, el adjudicatario elaborará un Plan de acción y procederá a la apertura de las acciones pertinentes.

Mensualmente, a través del Comité de Seguimiento correspondiente en función de su alcance se realizará un seguimiento de los planes de acción aprobados y de la consecución de los objetivos de mejora propuestos.

En el caso de **acciones correctivas**, la RCMD verificará que las desviaciones anteriores han sido eficazmente corregidas. En cualquier momento, el adjudicatario está obligado a comunicar a Madrid Digital cualquier desviación sobre el plan previsto.

Durante el desarrollo de la actividad objeto del contrato, Madrid Digital podrá establecer controles de calidad y auditorías, desarrolladas internamente o por una entidad independiente, sobre la actividad desarrollada por el adjudicatario y los resultados obtenidos.



CLÁUSULA 11.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

11.1 Medición de los niveles de servicio

Los **ANS's** descritos y detallados tanto en la presente Cláusula, como en el **ANEXO II** al presente pliego, establecen los **valores mínimos** exigidos al adjudicatario que vaya a prestar este servicio. Cualquier modificación que pueda sufrir a lo largo de la vigencia del Contrato, siempre a través de los procedimientos y comités establecidos, serán en pro de una mejora en la calidad del servicio.

En función de los servicios objeto del contrato se establecen Indicadores de calidad y sus Acuerdos de Niveles de Servicio (descritos en el **ANEXO II** al presente pliego).

La Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras de Madrid Digital establece el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANSs) que serán objeto de **seguimiento mensual** y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre el adjudicatario del servicio y Madrid Digital. En éste, se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir el adjudicatario del Servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras de Madrid Digital y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANSs establecidos mediante los correspondientes **informes de seguimiento** y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión. Tanto las herramientas de gestión como la forma de extracción de la información serán definidas por la Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras de Madrid Digital.

El adjudicatario presentará **mensualmente** en el Comité de Seguimiento del Contrato el informe correspondiente a la medición de los ANS, dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por Madrid Digital, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.



El incumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de penalizaciones, según se detallan en el “Apartado 11.2 - Cálculo de Penalizaciones” de la presente cláusula.

La aplicación de estas penalizaciones se concretará en el Comité de Seguimiento del Contrato.

Además, el adjudicatario podrá proponer mejoras sobre los niveles de compromisos establecidos o indicadores adicionales. Los Acuerdos de Nivel de Servicio inicialmente definidos serán susceptibles de variarse o ampliarse durante el periodo de ejecución del servicio a través del establecimiento de nuevos ANS entre Madrid Digital y el adjudicatario, dentro de las competencias establecidas para el Comité de Seguimiento de este contrato.

11.2 Cálculo de penalizaciones

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que Madrid Digital considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores).

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento del Contrato.

La fórmula de cálculo de las penalizaciones asociadas a cada indicador de servicio viene detallada en **ANEXO II al presente pliego.**



CLÁUSULA 12.- MODELO DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

12.1 Medición de los niveles de servicio

Los servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de Madrid Digital con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos y la satisfacción de los clientes de Madrid Digital. De cara a alcanzar estos objetivos se define la siguiente **estructura de seguimiento**:

- **nivel estratégico** orientado a la evolución del contrato y la mejora de los servicios, que se encargará de velar porque la estrategia y objetivos de la contratación de servicios estén alineados con los de Madrid Digital, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- **un nivel operativo** donde se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar relacionadas con todos los aspectos del proyecto tanto contractuales como no contractuales. Se encargará de transformar las decisiones estratégicas en planes de acción y de dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución. En este nivel el adjudicatario se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

Atendiendo a la estructura señalada se establece un solo Comité para el control y la toma de decisiones:

- **Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)** - (estratégico y operativo)

Una vez iniciada la ejecución del contrato, se procederá al nombramiento de un Comité de Seguimiento del Contrato (CSC) que incorporará personal perteneciente a la Agencia y a la empresa adjudicataria.

El Comité de Seguimiento del Contrato celebrará reuniones periódicas, a las cuales obligatoriamente han de asistir figuras directivas y técnicas por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar decisiones en relación con los servicios prestados por el adjudicatario. Estará formado como mínimo por las siguientes personas:

- **Responsable del Contrato de Madrid Digital**
- **Responsable del Servicio de Madrid Digital**
- **Opcionalmente personal de Madrid Digital** competente en materias de Compras, Contratación o Jurídicas
- **Responsable del Servicio** del adjudicatario



○ **Responsable del Contrato** del adjudicatario

No obstante, lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones de los mismos. En aquellas reuniones en las que se vaya a tratarse propuestas de modificación sobre acuerdos de nivel de servicio, modificaciones de alcance, o decisiones económicas, deberán estar presentes los miembros indicados como opcionales por parte de Madrid Digital en el párrafo anterior.

En cada Comité de Seguimiento del Contrato, el *Responsable del Contrato* (RCMD) toma conocimiento del estado y evolución del servicio a través del seguimiento de los niveles de servicio estipulados, definidos en el **ANEXO II del presente pliego**, con el fin de adoptar las decisiones oportunas para su mejora. El **incumplimiento** de los niveles de Servicio establecidos dará lugar a la aplicación de las correspondientes **penalizaciones**.

El Comité de Seguimiento del Contrato se desarrollará en una reunión de periodicidad mensual según se establece en el procedimiento, y tendrá entre otras, las siguientes funciones:

- Monitorizar el avance global de los Servicios
- Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada servicio.
- Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario, previa autorización del *Responsable del Contrato* (RCMD) en caso de incumplimiento de los ANS o derivadas de planes de mejora.
- Revisión de los Niveles de Servicio inicialmente requeridos, en base a la mejora continua del mismo.
- Aprobar ajustes de los ANS definidos en el Pliego y su adaptación a la evolución de los servicios contratados.
- Determinación del grado de incumplimiento de ANS con el objeto de aplicar las correspondientes penalizaciones que se establecen en el pliego de Prescripciones técnicas.
- Proponer las propuestas de modificación o inclusión de servicios que se establezcan por Madrid Digital.
- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Agencia, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de



los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

- Seguimiento y evaluación del progreso de los trabajos objeto del contrato, tareas y actividades para la prestación del servicio y evaluación de riesgos.
- Garantizar que el personal asignado por el adjudicatario para la ejecución de los servicios cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Cualquier otro asunto que el propio Comité considere de interés.

El Comité de Seguimiento del Contrato celebrará **mensualmente** sus reuniones en las **dependencias de la Agencia**.

Se creará una vez formalizado el contrato y finalizará con la conclusión del mismo.

El Responsable del Contrato (RCMD) podrá convocar reuniones extraordinarias si existen circunstancias que lo hagan necesario.

Los acuerdos adoptados en el seno del Comité de Seguimiento deberán serlo de mutuo acuerdo de las partes, elaborándose acta de cada una de las reuniones.

El adjudicatario será responsable de la elaboración de las actas, y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité; la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma de los asistentes. Las actas no tendrán validez formal hasta su firma por todos los asistentes.

12.2 Informes de Seguimiento del Servicio

- **Informes del comité de seguimiento del contrato**

Mensualmente el adjudicatario deberá aportar los informes correspondientes al Comité de Seguimiento del Contrato. Dichos informes incluirán, como mínimo, *la información necesaria para el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos*. La entrega de estos informes debe ser antes del décimo día hábil del mes siguiente al periodo evaluado. En caso de ser necesario realizar alguna corrección posterior a la fecha de entrega, se dispondrá de un margen de 2 días hábiles. Cualquier cambio realizado en el informe deberá ser comunicado previamente a Madrid Digital por correo electrónico.

Madrid Digital certificará mensualmente, a partir de los informes aportados, los resultados alcanzados respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

- **Informes periódicos de seguimiento del Servicio**



El adjudicatario proporcionará *al Responsable del Contrato* (RCMD) informes de gestión del servicio con periodicidad mensual. El contenido de los informes se establecerá por *el Responsable del Contrato* (RCMD) y será presentado al inicio del contrato. Dichos informes podrán ser objeto de las especificaciones y modificaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades de cada entorno y características de los servicios, así como eventualidades derivadas de procesos estacionales de especial repercusión.

- **Informes específicos**

El adjudicatario elaborará, a petición *del Responsable del Contrato* (RCMD) cuantos informes específicos se requieran, cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. La entrega se realizará en un plazo máximo de diez días hábiles para asuntos no urgentes y de dos días hábiles para cuestiones urgentes o de gravedad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.

CLÁUSULA 13.- PLAZO DE GARANTÍA
--

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario del contrato responderá de la correcta realización de los trabajos, 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 elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicio o fallos ocultos en los trabajos efectuados.



CLÁUSULA 14.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

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

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de los servicios y productos elaborados durante la ejecución del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid y, particularmente, a la Agencia.



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

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

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de la ejecución del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de Madrid Digital.

CLÁUSULA 16.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

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

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

El adjudicatario deberá suministrar a la Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo, manteniendo una adecuada ordenación y trazabilidad sobre los mismos, así como sobre su versionado. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc., en idéntico soporte a los anteriores.

La Agencia supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, pasado el cual se darán por aprobados si la Comunidad de Madrid no hace indicación contraria.



CLÁUSULA 17.- PROPOSICIÓN TÉCNICA: ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDOS

En el presente apartado se describe el formato, la estructura y contenido según la cual deberá elaborarse la documentación de las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores. Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio solicitado, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego.

Con carácter obligatorio la oferta deberá presentarse en un formato compatible con las herramientas instaladas en Madrid Digital (aplicaciones de ofimática de Microsoft), siendo el idioma utilizado en toda la documentación aportada el idioma castellano.

La Oferta Técnica requerida se deberá incluir en el Sobre Nº 2-, según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas, y el contenido debe ceñirse a lo establecido en los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, así como toda aquella información que, con carácter general, el licitador estime conveniente aportar.

La oferta se presentará en el siguiente formato:

- **Oferta completa: un único documento** que no podrá exceder en ningún caso de las aproximadamente **50 páginas** a una sola cara con espaciado de interlineado 1,5 y tamaño de letra equivalente al tipo "Arial" de 11 pt.).

La oferta completa incluirá un cuadro donde se detallará la oferta en relación a cada uno de los criterios de adjudicación, explicando su aportación de valor a cada uno de los criterios de adjudicación.

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

Nota: Todos los licitadores podrán adjuntar en el **(Sobre nº 2 "Documentación Técnica")**, junto a la documentación técnica requerida, un **Resumen Ejecutivo** - de dos páginas como máximo -, en el que expongan de forma esquemática y comprensible el contenido técnico de su oferta.



CLÁUSULA 18.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICINCO MESES**, comprendidos entre el **1 de noviembre de 2019 y el 30 de noviembre de 2021**, de conformidad con los hitos que se detallan a continuación:

- **Fase de Transición de Entrada**: Esta primera fase tendrá una duración de **1 mes**, comprendida entre el **1 y el 30 de noviembre de 2019**.
- **Fase de Pleno Servicio**: Esta fase tendrá una duración de **24 meses**, comprendida entre el **1 de diciembre de 2019 y el 30 de noviembre de 2021**.
- **Fase de Devolución del Servicio**: Esta fase tendrá una duración de **1 mes**, comprendida entre el **1 y el 30 de noviembre de 2021**.

Si en la **fecha de inicio de la prestación del servicio**, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar en tal fecha con la disponibilidad del equipo necesario para la ejecución de los mismos, Madrid Digital quedará facultada para instar la resolución del contrato.



CLÁUSULA 19.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar su oferta.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

MD_CONSULTAS_PLIEGO_PAP@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

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				

Por su parte, la Agencia, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo, entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

La Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas.



CLÁUSULA 20.- GLOSARIO

Se establecen a continuación definiciones de términos utilizados en el presente pliego de cara a aclarar y evitar confusiones en la interpretación del clausulado del mismo.

- **Usuario:** Persona que utiliza los servicios que presta Madrid Digital. Aplicándose a:
 - Personal de la Comunidad de Madrid
 - Personal de Madrid Digital.
 - 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.
 - Empleados de la administración de justicia y de los órganos judiciales de la Comunidad de Madrid que utilizan los servicios de Madrid Digital.
 - Personal de entidades privadas que utilizan los sistemas de información de la Comunidad de Madrid bajo requisito de la misma.
 - Personal de empresas externas que prestan servicios para la Comunidad de Madrid.
- **Incidencia:** Es 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.
 - **Incidencia Técnica en el proceso de puesta en producción:** es aquella incidencia que impide el uso normal de un módulo técnico de aplicación o producto comercial debido a la ejecución de las tareas de puesta en producción de aplicaciones o productos comerciales.
- **Petición:** Es toda aquella solicitud que el usuario realiza en relación a los servicios que se prestan desde la Unidad de Puesta en Producción (dentro del marco de los servicios objeto del contrato).
- **Consulta:** Petición de información sobre los procesos de puesta en producción y de cualquier servicio objeto del contrato.
- **Módulo técnico de aplicación:** Desarrollo Software que forma parte de un Sistema de Información y que está desarrollado en una determinada tecnología dentro de los estándares de Madrid Digital.



- **Producto comercial:** Desarrollo Software de Terceros que forma parte de un Sistema de Información y desarrollado en la tecnología propia del producto.
- **PPRO:** Modulo técnico desarrollado según los estándares de Madrid Digital y que contiene todo el catálogo de Software instalado y su relación con Bases de Datos y Servidores, necesario para los trabajos objeto del presente pliego.
- **GPAP: Gestión de Peticiones de Puesta en Producción.** Modulo técnico desarrollado según los estándares de Madrid Digital donde se gestionan todas las solicitudes de peticiones a la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones.

La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras.

Fdo.: Julia Molina Franquelo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

1.1 Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

La Agencia Madrid Digital, en virtud de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid (BOE núm. 52, Jueves 2 marzo 2006) y lo establecido en la citada Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento (www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos).

1.2 Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado “Tratamiento de datos personales”.

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia Madrid Digital estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales:

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del



contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternatively, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.



- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Agencia Madrid Digital de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Madrid Digital, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará



con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Agencia Madrid Digital y el adjudicatario a que hace



referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

1.3 Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

- a) Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- b) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

1.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del servicio contratado, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Agencia Madrid Digital, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia Madrid Digital decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Agencia Madrid Digital la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- a) Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Agencia Madrid Digital.
- b) Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Agencia Madrid Digital a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Agencia Madrid Digital de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Agencia Madrid



Digital la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Agencia Madrid Digital a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

1.5 Tratamiento de datos personales

Madrid Digital solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, con las obligaciones que lleva aparejadas.

Salvo autorización expresa y por escrito de Madrid Digital, el adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. En consecuencia, el adjudicatario habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los documentos que, en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias o sistemas en los que desarrollen sus actividades.

Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y competencias del Responsable del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Modificación, Supresión y Conservación.

1.6 Deber de Información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas.

Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049-



Madrid o en la dirección de correo electrónico
protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

Seguridad en la utilización de medios electrónicos

1.7 Normativa

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

El adjudicatario deberá 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.

1.8 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

Medidas de Seguridad

1.9 Documentación de seguridad

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

- a) 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.

- b) Un documento denominado “Documento de Seguridad” coherente con los hitos y medidas de seguridad que se exigen en la presente cláusula y que recoja la información estructurada y ordenada de forma que describa la relación de las medidas de seguridad propuestas por el adjudicatario para dar respuesta a lo contenido en el presente pliego y que acredite la forma en la que se procederá al cumplimiento de las mismas. Asimismo, deberá, identificar las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

1.10 Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de la Agencia Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.



ANEXO II: FICHAS DE LOS SERVICIOS, ANS y PENALIDADES

Introducción

El presente documento contiene un catálogo inicial de los servicios a asumir por el adjudicatario del presente contrato.

Para cada uno de los servicios se definen uno o varios ANS de tiempo. También se define un ANS de calidad, genérico para todos los servicios.

El adjudicatario estará obligado a cumplir todos los ANS definidos, con el objetivo de mantener el nivel de calidad de los Servicios prestados por la Unidad de Puesta en Producción de aplicaciones.

Durante la ejecución del contrato y siempre de acuerdo con el adjudicatario, a través del Comité de Seguimiento del contrato, se podrán redefinir los servicios relacionados en este catálogo y acordar diferentes ANS.

También se define el sistema de penalizaciones a aplicar, en caso de incumplimiento de los ANS definidos.

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario se compromete a asumir los nuevos servicios derivados de los sistemas implantados, ya sea por la evolución natural de las soluciones ya implantadas, como por la implantación de nuevas arquitecturas, que se definirán a través del Comité de Seguimiento Madrid Digital y que serán incluidos en el presente catálogo de servicios.

Para el cálculo de ANS se tendrá en cuenta la siguiente definición:

- **Hora Laborable:** Se entiende por horas laborables para el cálculo de ANS las comprendidas en la franja horaria de **lunes a viernes no festivos entre las 8:00 a 22:00 horas**, tal y como se refleja en el **Apartado 8.1** del presente pliego.
- **Día Laborable:** Se entiende por días laborables para el cálculo de ANS los comprendidos en la franja horaria de **lunes a viernes no festivos**, tal y como se refleja en el **Apartado 8.1** del presente pliego.
- **Estados de las solicitudes:**
 - o **Solicitada:** Estado inicial en el que queda la petición cuando es solicitada a través de la herramienta de Gestión de Peticiones de Puesta en Producción (**GPAP**).
 - o **Preparada:** Estado al cual pasa una petición en **GPAP**, una vez revisada y no habiéndose encontrado problemas técnicos para su realización.



- **En Proceso:** Estado al cual pasa una petición en **GPAP**, una vez que comienza su realización.
- **Realizada:** Estado al cual pasa una petición en **GPAP**, una vez que finaliza correctamente su realización.

2.1 Servicios de Recepción, Planificación y Atención de Peticiones

Servicio de recepción y planificación de peticiones

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de recepción y planificación de peticiones		
ID	PPRO_SRPP	Tipo	Atención de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Recepción, análisis y planificación de las peticiones de puesta en producción.			
<u>Características funcionales</u>			
Ámbito			
Se aplica a cualquier petición de puesta en producción de aplicaciones objeto de dicho contrato.			
Forma de entrega			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
<u>Descripción funcional</u>			
<p>Este servicio atenderá la recepción y análisis de cualquier petición de puesta en producción, venga normalizada o no, e independientemente de su entorno tecnológico.</p> <p>Si la petición debe ser atendida por el servicio, se planificará, en función de su prioridad (normal o urgente), informando adecuadamente al peticionario.</p> <p>Si la petición no debe ser atendida por el servicio, también se deberá informar adecuadamente al peticionario.</p>			
<u>Restricciones</u>			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
<p>Este servicio debe cubrir la recepción, análisis y planificación de cualquier petición de puesta en producción en las herramientas definidas para este servicio, siendo la actual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GPAP - Aplicación Java sobre Tomcat y Base de Datos ORACLE. <p>Pudiéndose durante la ejecución del contrato implantar las herramientas de recepción de peticiones que el Responsable del Contrato (RCMD) determine.</p>			



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

Datos técnicos de entrega

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de **GPAP** según la tecnología.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Recepción y planificación normal

ID PPRO_SRPP/RP01

Objetivo

Garantizar la recepción, análisis y devolución o planificación, de cualquier petición recibida, cuya prioridad sea normal, informando adecuadamente a los peticionarios.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a 5 horas.

Métrica

Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de "**solicitada**" hasta que pasa a "**preparada**".

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: **GPAP** - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.

ANS Tiempo Recepción y planificación urgente

ID PPRO_SRPP/RP02

Objetivo



Garantizar la recepción, análisis y devolución o planificación, de cualquier petición recibida, cuya prioridad sea urgente, informando adecuadamente a los peticionarios.		
Valor Objetivo 1	Menor o igual a 30 minutos.	
Métrica		
Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de “solicitada” hasta que pasa a “preparada”.		
Intervalo de medida:		El periodo de facturación
Fuente de información de los datos:	GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.	
Excepciones:		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



2.2 Servicios de Instalación

Servicio de instalación de nuevos módulos de aplicaciones

Datos generales			
Nombre	Servicio de instalación de nuevos módulos de aplicaciones		
ID	PPRO_SINA	Tipo	Ejecución de Peticiones
Descripción general			
<p>Instalación en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación. 			
Características funcionales			
Ámbito			
Se aplica a cualquier instalación de un nuevo módulo de aplicación.			
Forma de entrega			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
Descripción funcional			
Este servicio atenderá la Instalación en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital.			
Restricciones			
<p>Este servicio no cubre:</p> <p>La instalación de nuevos módulos de aplicaciones en tecnologías no existentes al inicio del contrato. Las primeras instalaciones en nuevas tecnologías las realizará el personal de la Unidad de Paso a Producción y una vez realizada la transferencia de conocimiento, y aprobado en Comité de Seguimiento, pasaran a formar parte del catálogo de servicios a prestar por el proveedor.</p>			
Características técnicas			
Entornos tecnológicos			
<p>Este servicio debe cubrir la instalación de nuevos módulos de aplicaciones en los siguientes entornos tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux o Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal ○ Productos Comerciales de Terceros ○ BPM (Business Process Management) ○ Fatwire 			



Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.
- Ficha de Puesta en Producción (plantilla que permite detallar los elementos que componen un determinado módulo de aplicación y que se deben instalar).
- Certificación de Calidad.
- Documento de Autorización de Paso a Producción.
- En su caso, autorizaciones necesarias para la instalación en determinados entornos:
 - Formación (Autorización del Responsable de la Dirección de Formación).



Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Instalación nuevos módulos de aplicaciones

ID PPRO_SINA/IN01

Objetivo

Garantizar la instalación de nuevos módulos de aplicaciones.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **5 días laborables** para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento).

Valor Objetivo 2 Menor o igual a **4 días laborables** para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.)

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la instalación de la aplicación, los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

Servicio de instalación de módulos de aplicaciones existentes

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de instalación de módulos de aplicaciones existentes		
ID	PPRO_SIAE	Tipo	Ejecución de Peticiones
Descripción general			
<p>Instalación en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales: Pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación de un módulo de aplicación que ya se encuentre instalado en cualquiera de estos entornos.</p>			
<u>Características funcionales</u>			
Ámbito			
<p>Se aplica a cualquier instalación completa en un nuevo entorno de un módulo de aplicación que ya se encuentre instalado en otro entorno.</p>			
Forma de entrega			
<p>Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).</p>			
Descripción funcional			
<p>Este servicio atenderá la instalación de módulos de aplicaciones existentes en aquellos entornos donde no estuvieran previamente instalados o en el mismo entorno donde se encuentre instalado.</p> <p>Esta nueva instalación deberá ser una réplica exacta de la instalación ya existente.</p>			
Restricciones			
<u>Características técnicas</u>			
Entornos tecnológicos			
<p>Este servicio debe cubrir la instalación de módulos de aplicaciones existentes en los siguientes entornos tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ BPM (Business Process Management) ○ Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal ○ Productos Comerciales de Terceros ○ Fatwire 			



Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.
- Ficha de Puesta en Producción (plantilla que permite detallar los elementos que componen un determinado módulo de aplicación y que se deben instalar).
- Certificación de Calidad.
- Documento de Autorización de Paso a Producción.
- En su caso, autorizaciones necesarias para la instalación en determinados entornos:
 - Formación (Autorización del Responsable de la Dirección de Formación).

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Instalación de módulos de aplicaciones existentes

ID PPRO_SIAE/IN01

Objetivo

Garantizar la instalación de módulos de aplicaciones en otros entornos.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **5 días laborables** para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento).

Valor Objetivo 2 Menor o igual a **4 días laborables** para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.)

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida:		El periodo de facturación
Fuente de información de los datos:	GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.	
Excepciones:		
Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.		
Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
Entre:	Entre:	
Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



Servicio de instalación de nuevos módulos de aplicaciones RTS

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de instalación de nuevos módulos de aplicaciones RTS		
ID	PPRO_SINAR	Tipo	Ejecución de Peticiones
Descripción general			
Instalación en el entorno de desarrollo de cualquier módulo nuevo de aplicación sobre infraestructura nueva y dedicada a RTS (Renovación Tecnológica de Sistemas).			
<u>Características funcionales</u>			
Ámbito			
Se aplica a cualquier instalación de un nuevo módulo de aplicación.			
Forma de entrega			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
Descripción funcional			
Este servicio atenderá la instalación de nuevos módulos de aplicaciones en el entorno de desarrollo sobre las nuevas infraestructuras dedicadas para Renovación Tecnológica de Sistemas (RTS). Se trata de infraestructuras con los últimos niveles de Sistemas operativos, Servidores de Aplicación, Librerías Java, etc.			
Restricciones			
Este servicio no cubre : <ul style="list-style-type: none"> La instalación de nuevos módulos de aplicaciones en el resto de entorno Productivos y No Productivos. 			
<u>Características técnicas</u>			
Entornos tecnológicos			
Este servicio debe cubrir la instalación de nuevos módulos de aplicaciones en los siguientes entornos tecnológicos : <ul style="list-style-type: none"> Oracle Forms10G o Oracle Forms12C Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows .NET Documentum BO (Business Objects) SAP BPM (Business Process Management) 			



- Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal
- Productos Comerciales de Terceros
- Fatwire

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el petionario debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Instalación nuevos módulos de aplicaciones

ID PPRO_SINAR/IN01

Objetivo

Garantizar la instalación de nuevos módulos de aplicaciones.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **5 días laborables** para el entorno de desarrollo.

Valor Objetivo 2

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida:

El periodo de facturación

Fuente de información de los datos:

GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



Servicio de instalación de módulos de aplicaciones existentes RTS

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de instalación de módulos de aplicaciones existentes RTS		
ID	PPRO_SIAER	Tipo	Ejecución de Peticiones
Descripción general			
<p>Instalación en cualquiera de los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento) de cualquier módulo nuevo de aplicación sobre infraestructura nueva y dedicada a RTS (Renovación Tecnológica de Sistemas).</p>			
<u>Características funcionales</u>			
Ámbito			
<p>Se aplica a cualquier instalación completa en un nuevo entorno de un módulo de aplicación que ya se encuentre instalado en otro entorno.</p>			
Forma de entrega			
<p>Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).</p>			
Descripción funcional			
<p>Este servicio atenderá la instalación de nuevos módulos de aplicaciones en los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento) sobre las nuevas infraestructuras dedicadas para Renovación Tecnológica de Sistemas (RTS). Se trata de infraestructuras con los últimos niveles de Sistemas operativos, Servidores de Aplicación, Librerías Java, etc.</p> <p>Esta nueva instalación deberá ser una réplica exacta de la instalación ya existente.</p>			
Restricciones			
<p>Este servicio no cubre:</p> <ul style="list-style-type: none"> La instalación de módulos de aplicaciones en los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.) 			
<u>Características técnicas</u>			
Entornos tecnológicos			
<p>Este servicio debe cubrir la instalación de módulos de aplicaciones existentes en los siguientes entornos tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oracle Forms10G o Oracle Forms12C Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows .NET Documentum BO (Business Objects) SAP BPM (Business Process Management) 			



- Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal
- Productos Comerciales de Terceros
- Fatwire

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el petionario debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Instalación de módulos de aplicaciones existentes

ID PPRO_SIAER/IN01

Objetivo

Garantizar la instalación de módulos de aplicaciones en otros entornos.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **5 días laborables** para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento).

Valor Objetivo 2

Métrica



<p>Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p>		
Intervalo de medida:		El periodo de facturación
Fuente de información de los datos:		GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.
Excepciones:		
<p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p>		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



2.3 Servicios de Actualización

Servicio de actualización de componentes

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de actualización de componentes		
ID	PPRO_SMAC	Tipo	Ejecución de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Actualización de componentes de módulo de aplicaciones o producto comercial en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación, mantenimiento, desarrollo o validación.			
<u>Características funcionales</u>			
<u>Ámbito</u>			
Se aplica a cualquier componente que forme parte de una aplicación o producto comercial ya instalada.			
<u>Forma de entrega</u>			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
<u>Descripción funcional</u>			
Este servicio atenderá la actualización de componentes de cualquier módulo de aplicación o producto comercial que ya se encuentre instalada en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación, mantenimiento, desarrollo y validación. La actualización de componentes de productos comerciales se realizará si fuera necesario junto al proveedor del producto			
<u>Restricciones</u>			
Este servicio se prestará en aquellos entornos en los que tenga competencia de actualización la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones y que determinará el Responsable del Contrato de Madrid Digital. Actualmente para la actualización de módulos de aplicaciones solo cubre los entornos de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pre-Producción/Calidad ○ Producción ○ Formación Para componentes de productos comerciales cubre todos los entornos.			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
Este servicio debe cubrir la instalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes en los siguientes entornos tecnológicos : <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux o Windows 			



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

- .NET
- Documentum
- BO (Business Objects)
- SAP
- BPM (Business Process Management)
- Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal
- Productos Comerciales de Terceros

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de **GPAP** según la tecnología.



Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Actualización normal

ID PPRO_SMAC/TN01

Objetivo

Garantizar las actualizaciones de componentes de **módulo de aplicaciones o producto comercial**.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **2 días laborables** para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.)

Valor Objetivo 2 Menor o igual a **3 días laborables** para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento).

Métrica

Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de **"en proceso"** hasta que pasa a **"realizada"**.

Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0981367649959761635407

ANS Tiempo Actualización urgente		
ID	PPRO_SMAC/TU01	
Objetivo		
<p>Garantizar las actualizaciones urgentes de componentes de módulo de aplicaciones o producto comercial debido a incidencias en producción que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para Madrid Digital o los usuarios finales. Imposibilidad de registro de datos masivos Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio. Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p>		
Valor Objetivo 1	Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos.	
Métrica		
<p>Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de “en proceso” hasta que pasa a “realizada”.</p> <p>Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.</p>		
Intervalo de medida:		El periodo de facturación
Fuente de información de los datos:		GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.
Excepciones:		
<p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p>		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
Entre:	Entre:	
Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



Servicio de actualización de modelos de datos

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de actualización de modelos de datos		
ID	PPRO_SMMD	Tipo	Ejecución de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Actualización de modelos de datos de módulo de aplicaciones o producto comercial en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación, mantenimiento, desarrollo o validación.			
<u>Características funcionales</u>			
<u>Ámbito</u>			
Se aplica a cualquier modelo de datos que forme parte de una aplicación o producto comercial ya instalada.			
<u>Forma de entrega</u>			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción de Aplicaciones).			
<u>Descripción funcional</u>			
Este servicio atenderá la actualización de los modelos de datos de cualquier módulo de aplicación o producto comercial que ya se encuentre instalada en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación, mantenimiento, desarrollo y validación. La actualización de modelos de datos de productos comerciales se realizará si fuera necesario junto al proveedor del producto.			
<u>Restricciones</u>			
Este servicio se prestará en aquellos entornos en los que tenga competencia de actualización la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones y que determinará el Responsable del Contrato de Madrid Digital. Actualmente para la actualización de módulos de aplicaciones solo cubre los entornos de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pre-Producción/Calidad ○ Producción ○ Formación Para componentes de productos comerciales cubre todos los entornos. Este servicio no cubre : <ul style="list-style-type: none"> • La Manipulación de datos. 			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
Los gestores de Base de Datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual) ○ SQL-Server ○ Brs ○ Informix ○ MySql 			
<u>Datos técnicos de entrega</u>			
Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP según la tecnología.			



Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Actualización normal

ID PPRO_SMMD/TN01

Objetivo

Garantizar las actualizaciones de los modelos de datos que formen parte de una aplicación o producto comercial ya instalada.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **2 días laborables** para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.)

Valor Objetivo 2 Menor o igual a **3 días laborables** para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento).

Métrica

Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de **"en proceso"** hasta que pasa a **"realizada"**.

Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el petionario.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: **GPAP** - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los petionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al petionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.

Nivel de degradación sujeto a penalización:

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

ANS Tiempo Actualización urgente		
ID	PPRO_SMMD/TU01	
Objetivo		
<p>Garantizar las actualizaciones urgentes de los modelos de datos que formen parte de una aplicación o producto comercial ya instalada, debido a incidencias que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para el Madrid Digital o los usuarios finales.</p> <p>Imposibilidad de registro de datos masivos</p> <p>Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio.</p> <p>Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p>		
Valor Objetivo 1	Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos.	
Métrica		
<p>Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de “en proceso” hasta que pasa a “realizada”.</p> <p>Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.</p>		
Intervalo de medida:		El periodo de facturación
Fuente de información de los datos:	GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.	
Excepciones:		
<p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación. El tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación. El tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p>		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
Entre:	Entre:	
Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



Servicio de actualización de Ordenes de Transporte SAP

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de actualización de Ordenes de Transportes de SAP		
ID	PPRO_SOTS	Tipo	Ejecución de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Realización de los Transportes de Ordenes SAP entre los distintos entornos.			
<u>Características funcionales</u>			
<u>Ámbito</u>			
Las órdenes de transporte se generan en Desarrollo (HMD), donde se liberan cuando ya se han realizado las modificaciones correspondientes. A continuación, los cambios se transportan a Validación (HMC) donde se realizan las pruebas. Una vez se hayan asegurado del correcto funcionamiento se pide el paso a Producción (HMP).			
* Se entiende por entorno de Validación, los entornos de Consolidación y Calidad			
<u>Forma de entrega</u>			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
<u>Descripción funcional</u>			
Este servicio atenderá la realización de las órdenes de transportes desde Desarrollo a Validación y de Validación a Producción.			
<u>Restricciones</u>			
Este servicio se prestará en aquellos entornos en los que tenga competencia de actualización la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones y que determinará el Responsable del Contrato de Madrid Digital.			
Actualmente solo cubre los entornos de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Validación (Consolidación y Calidad) ○ Producción 			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
Se utilizará SAP HTML para acceder a los entornos de validación y producción.			
<u>Datos técnicos de entrega</u>			
Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP .			
Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Orden de transportes destino. ○ Texto explicativo o ficha de transporte, indicando las ordenes a transportar y si existe dependencia en el orden 			



Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Actualización normal

ID PPRO_SOTS/TN01

Objetivo

Garantizar la realización de las Órdenes de Transporte SAP.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **2 días laborables** para todos los entornos.

Métrica

Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de **"en proceso"** hasta que pasa a **"realizada"**.

Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: **GPAP** - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



ANS Tiempo Actualización urgente		
ID	PPRO_SOTS/TU01	
Objetivo		
<p>Garantizar las actualizaciones urgentes de las Ordenes de Transporte SAP, debido a incidencias que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para el Madrid Digital o los usuarios finales.</p> <p>Imposibilidad de registro de datos masivos</p> <p>Impacto mediático sobre la imagen de ICM u otros organismos/consejerías a las que se da servicio.</p> <p>Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p>		
Valor Objetivo 1	Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos.	
Métrica		
<p>Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de “en proceso” hasta que pasa a “realizada”.</p> <p>Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.</p>		
Intervalo de medida:		El periodo de facturación
Fuente de información de los datos:		GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.
Excepciones:		
<p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p>		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
Entre:	Entre:	
Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



Servicio de actualización de Portales y SubPortales Madrid.org

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de actualización de portales y subportales Madrid.org		
ID	PPRO_SMPS	Tipo	Ejecución de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Actualización de los portales y subportales Madrid.org en los entornos de validación, formación o producción (staging y delivery).			
<u>Características funcionales</u>			
<u>Ámbito</u>			
Se aplica a cualquier portal que ya se encuentre creado en el entorno de publicación.			
<u>Forma de entrega</u>			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
<u>Descripción funcional</u>			
Este servicio atenderá la actualización de los portales y subportales Madrid.org en los entornos de validación, formación o producción (staging y delivery), partiendo del entorno de desarrollo y siguiendo un flujo de publicación establecido. Se establecerán ventanas de publicación por destino, es decir, únicamente se podrán realizar publicaciones para cada destino en días o franjas horarias establecidas.			
<u>Restricciones</u>			
Este servicio no cubre la publicación de contenidos.			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
FATWIRE			
<u>Datos técnicos de entrega</u>			
Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP . Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de paso, el peticionario debe facilitar: <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de publicación. • Entorno al que se debe publicar. • Archivo estáticos a publicar. 			



Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Publicación

ID PPRO_SMPS/TP01

Objetivo

Garantizar la publicación de las modificaciones realizadas sobre los portales y subportales Madrid.org, en los diferentes entornos de validación, formación o producción (staging y delivery) definidos.

Valor Objetivo 1 Siguiendo ventana de publicación del entorno destino.

Métrica

Número de ventanas de publicación del entorno destino transcurridas entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: Día natural de la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la publicación y la resolución de los mismos por parte del peticionario se realiza fuera de la ventana de publicación del entorno destino, la publicación se debería realizar en la siguiente ventana de publicación.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Tiempo de realización mayor a 1 ventana de publicación del entorno destino, sobre lo establecido.	Tiempo de realización mayor a 2 ventanas de publicación del entorno destino, sobre lo establecido.	Tiempo de realización mayor a 3 ventanas de publicación del entorno destino, sobre lo establecido.



Servicio de actualización de Catálogos Genéricos

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de actualización de catálogos genéricos		
ID	PPRO_SMC	Tipo	Ejecución de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Cargas de catálogos genéricos pertenecientes a aplicaciones instaladas en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación o validación.			
<u>Características funcionales</u>			
<u>Ámbito</u>			
Se aplica a cualquier catálogo genérico definido en Madrid Digital y para el que se disponga de una utilidad que permita su actualización.			
<u>Forma de entrega</u>			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción) o de forma implícita como consecuencia de una solicitud de los servicios de instalación o servicios de actualización.			
<u>Descripción funcional</u>			
Este servicio atenderá la carga de catálogos genéricos pertenecientes a aplicaciones instaladas en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación y validación. Algunos de los catálogos genéricos que existen actualmente serían los siguientes:			
USU , gestión de usuarios. GLIS , gestión de listados. EXPE , gestión de expedientes. MENTES , Envío y Recepción de Mensajes SMS NOTE , Notificaciones Electrónicas COVE , Código de Verificación Electrónico ASF , Advanced Signatura Framework GSTA , Sistema de Administración electrónica			
<u>Restricciones</u>			
Este servicio no cubre ninguna actuación que no se pueda realizar con utilidades facilitadas por Madrid Digital o herramientas de Administración propias de los Productos.			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
Los entornos tecnológicos propios de los productos sobre los que haya que actualizar los catálogos. Siendo el entorno tecnológico, en el 85% de los módulos técnicos de aplicación, Oracle .			
<u>Datos técnicos de entrega</u>			
Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el petionario debe facilitar:			
<ul style="list-style-type: none"> Plazos de implantación: normal o urgente. Bases de Datos origen y destino si fuera necesario. Detalle de catálogos a cargar. 			



Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Actualización normal

ID PPRO_SMCG/TN01

Objetivo

Garantizar la actualización de los catálogos genéricos de las aplicaciones ya instaladas.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **2 días** laborables.

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: **GPAP** - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de los catálogos. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de los catálogos. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.

Si el volumen de datos de los catálogos es muy voluminosa y se necesita para su carga más de 1 día laborable.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.

ANS Tiempo Actualización urgente

ID PPRO_SMCG/TUN01

Objetivo



Garantizar la actualización urgente de catálogos genéricos de las aplicaciones, dentro de su horario de producción, debido a incidencias en producción que estén provocando: Perdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales. Imposibilidad de registro de datos masivos Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio. Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.		
Valor Objetivo 1	Menor o igual a 3 horas.	
Métrica		
Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin. Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de ICM confirme la correcta operación del servicio.		
Intervalo de medida:		El periodo de facturación
Fuente de información de los datos:		GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.
Excepciones:		
Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de los catálogos. El tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido. Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de los catálogos. El tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido. Si el volumen de datos de los catálogos es muy voluminosa y se necesita para su carga más de 1 hora.		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



Servicio de redirecciones URL

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de redirecciones URL		
ID	PPRO_SMURL	Tipo	Ejecución de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Configuración de redirecciones desde una URL origen a una destino.			
<u>Características funcionales</u>			
<u>Ámbito</u>			
Se aplica a cualquier redirección a realizar en los dominios existentes en Madrid Digital:			
http://intranet.madrid.org/ http://www.madrid.org/ http://gestion.madrid.org http://formacion.madrid.org http://valintranet.madrid.org http://valinternet.madrid.org http://preinstalacion.madrid.org			
O cualquier otro dominio que se implante en Madrid Digital.			
<u>Forma de entrega</u>			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
<u>Descripción funcional</u>			
Este servicio atenderá la realización de redirecciones desde una URL origen, en los dominios indicados, a una de destino.			
<u>Restricciones</u>			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Apache ○ WebCache ○ IIS ○ Balanceadores, siendo los actuales Netscaler 			
<u>Datos técnicos de entrega</u>			
Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el petionario debe facilitar: <ul style="list-style-type: none"> • Plazos de implantación: normal o urgente. • URL origen y destino. • Motivo de la petición. 			



Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Redirección URL normal

ID PPRO_SMURL/TN01

Objetivo

Garantizar la realización de redirecciones URL en los dominios solicitados.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **2 días** laborables.

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: **GPAP** - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la redirección URL. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.

ANS Tiempo Redirección URL urgente

ID PPRO_SMURL/TU01

Objetivo

Garantizar la realización urgente de redirecciones URL, en cualquier horario, debido a incidencias en producción que estén provocando:
Perdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales.



Imposibilidad de registro de datos masivos Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio. Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.		
Valor Objetivo 1	Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos.	
Métrica		
Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin. Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.		
Intervalo de medida:		El periodo de facturación
Fuente de información de los datos:	GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.	
Excepciones:		
Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la redirección URL. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



Servicio de carga de datos

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de carga de datos		
ID	PPRO_SMCD	Tipo	Ejecución de Peticiones
Descripción general			
Cargas de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales: pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación.			
<u>Características funcionales</u>			
Ámbito			
Se aplica a cualquier tabla ya existente.			
Forma de entrega			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
Descripción funcional			
Este servicio atenderá las cargas de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial instaladas en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital. Se permiten los siguientes tipos de cargas de datos:			
Carga completa de tablas desde una base de datos origen a una destino, utilizando comandos del tipo:			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Export/Import, ○ Data Pump ○ Herramientas propias de Bases de datos 			
Restricciones			
Este servicio no cubre ningún otro tipo de manipulación de datos. Si el origen es producción, el modulo técnico sobre el que se pide la actuación no debe de tener datos de carácter personal , en este caso se deberán solicitar mediante el servicio “ Extracción de datos de carácter personal ”			
<u>Características técnicas</u>			
Entornos tecnológicos			
Los gestores de Base de Datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual) ○ SQL-Server ○ Brs ○ Informix ○ MySql 			
Datos técnicos de entrega			
Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el petionario debe facilitar:			
<ul style="list-style-type: none"> • Plazos de implantación: normal o urgente. 			



- Base de Datos Origen y Base de Datos destino donde se deben realizar las actualizaciones.
- Lista de tablas a cargar.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Carga de datos normal

ID PPRO_SMCD/TN01

Objetivo

Garantizar la carga de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial ya instaladas.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **2 días** laborables

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: **GPAP** - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la carga de datos. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la carga de datos. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.

Si se trata de carga de datos de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.

Si la carga de datos es muy voluminosa y necesita para su realización más que el **Valor Objetivo** definido.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.

ANS Tiempo Carga de datos urgente



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**



ID	PPRO_SMCD/TU01	
Objetivo		
<p>Garantizar la carga urgente de datos de los modelos de datos que formen parte de una aplicación o producto comercial ya instalada, debido a incidencias que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales. Imposibilidad de registro de datos masivos Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio. Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p>		
Valor Objetivo 1	Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos.	
Métrica		
<p>Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin. Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p>		
Intervalo de medida:	El periodo de facturación	
Fuente de información de los datos:	GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.	
Excepciones:		
<p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la carga de datos. El tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la carga de datos. El tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de carga de datos de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> <p>Si la carga de datos es muy voluminosa y necesita para su realización más que el Valor Objetivo definido.</p>		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
<p>Entre:</p> <p>Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.</p>	<p>Entre:</p> <p>Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.</p>	<p>Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.</p>

Servicio de extracción de datos de carácter personal

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de extracción de datos de carácter personal		
ID	PPRO_SEDCP	Tipo	Ejecución de Peticiones
Descripción general			
Cargas de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial del entorno de Producción a cualquier otro entorno			
<u>Características funcionales</u>			
Ámbito			
Se aplica a cualquier tabla ya existente.			
Forma de entrega			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
Descripción funcional			
Este servicio atenderá las cargas de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial instaladas en el entorno de Producción a cualquier otro entorno. Se permiten los siguientes tipos de cargas de datos:			
Carga completa de tablas desde una base de datos origen a una destino, utilizando comandos del tipo:			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Export/Import, ○ Data Pump ○ Herramientas propias de Bases de datos 			
Restricciones			
Este servicio no cubre ningún otro tipo de manipulación de datos. Si el modulo técnico sobre el que se pide la actuación debe de tener datos de carácter personal , en este caso se deberán solicitar mediante el servicio “Carga de Datos”			
<u>Características técnicas</u>			
Entornos tecnológicos			
Los gestores de Base de Datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual) ○ SQL-Server ○ Brs ○ Informix ○ MySql 			
Datos técnicos de entrega			
Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:			
<ul style="list-style-type: none"> • Plazos de implantación: normal o urgente. • Base de Datos Origen y Base de Datos destino donde se deben realizar las actualizaciones. 			



- Lista de tablas a cargar.
- En su caso, Autorización escrita del Responsable Funcional para el caso de tener datos de carácter personal.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Carga de datos normal

ID PPRO_ SEDCP/TN01

Objetivo

Garantizar la carga de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial ya instaladas.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **2 días** laborables

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: **GPAP** - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la carga de datos. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la carga de datos. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.

Si se trata de carga de datos de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.

Si la carga de datos es muy voluminosa y necesita para su realización más que el **Valor Objetivo** definido.

Nivel de degradación sujeto a penalización :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.

ANS Tiempo Carga de datos urgente



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

ID	PPRO_ SEDCP/TU01	
Objetivo		
<p>Garantizar la carga urgente de datos de los modelos de datos que formen parte de una aplicación o producto comercial ya instalada, debido a incidencias que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales. Imposibilidad de registro de datos masivos Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio. Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p>		
Valor Objetivo 1	Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos.	
Métrica		
<p>Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p>		
Intervalo de medida:	El periodo de facturación	
Fuente de información de los datos:	GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.	
Excepciones:		
<p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la carga de datos. El tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la carga de datos. El tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de carga de datos de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> <p>Si la carga de datos es muy voluminosa y necesita para su realización más que el Valor Objetivo definido.</p>		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
<p>Entre:</p> <p>Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.</p>	<p>Entre:</p> <p>Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.</p>	<p>Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.</p>



Servicio de gestión de ficheros o datos

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de gestión de ficheros o datos		
ID	PPRO_SMGF	Tipo	Ejecución de Peticiones
Descripción general			
Envío o copia de archivos logs, configuración o ficheros de datos referente a módulos de aplicaciones instaladas o productos comerciales en cualquier entorno.			
<u>Características funcionales</u>			
Ámbito			
Se aplica a cualquier módulo de aplicación o producto comercial.			
Forma de entrega			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
Descripción funcional			
Este servicio atenderá las solicitudes de envío o copia de archivos de datos, de configuración o logs generados por las aplicaciones instaladas en cualquier entorno.			
Restricciones			
<u>Características técnicas</u>			
Entornos tecnológicos			
Este servicio debe cubrir el envío o copia de archivos logs, configuración o ficheros de datos referente a módulos de aplicaciones instaladas o productos comerciales en los siguientes entornos tecnológicos :			
<ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms10G o Oracle Forms12C • Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows • .NET • Documentum • BO (Business Objects) • SAP • BPM (Business Process Management) • Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal • Productos Comerciales de terceros 			
Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:			
<ul style="list-style-type: none"> • Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual) • SQL-Server • Brs • Informix • MySql 			



Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.
- Motivo de la petición.
- Detalle de los archivos solicitados.
- Origen y Destino.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Gestión de ficheros o datos normal

ID PPRO_SMGF/TN01

Objetivo

Garantizar la obtención por parte de los peticionarios, de archivos de datos, configuración o logs de aplicaciones.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a 2 días laborables.

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre:	Entre:	
Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



ANS Tiempo Gestión de ficheros o datos urgente		
ID	PPRO_SMGF/TU01	
Objetivo		
<p>Garantizar la obtención urgente por parte de los peticionarios, de archivos de datos, configuración o logs de aplicaciones que estén provocando un impacto grave sobre los entornos de producción:</p> <p>Perdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales.</p> <p>Imposibilidad de registro de datos masivos</p> <p>Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio.</p> <p>Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p>		
Valor Objetivo 1	Menor o igual a 3 horas.	
Métrica		
<p>Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p>		
Intervalo de medida:	El periodo de facturación	
Fuente de información de los datos:	GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.	
Excepciones:		
Nivel de degradación sujeto a penalización: :		
Leve	Grave	Muy Grave
<p>Entre:</p> <p>Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.</p>	<p>Entre:</p> <p>Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.</p>	<p>Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.</p>



2.4 Servicios de Migración

Servicio de migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales		
ID	PPRO_SMAP	Tipo	Ejecución de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Migración de módulos de aplicaciones de entorno tecnológico o base de datos en cualquiera de los entornos físicos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales: Pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación.			
<u>Características funcionales</u>			
<u>Ámbito</u>			
Se aplica a cualquier módulo de aplicación instalada o producto comercial.			
<u>Forma de entrega</u>			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
<u>Descripción funcional</u>			
Este servicio atenderá la migración de aplicaciones o productos comerciales entre entornos tecnológicos o bases de datos. En caso de migración de entorno, el entorno al que se migre deberá ser tecnológicamente más avanzado o versiones superiores . La migración de productos comerciales se realizará si es necesario junto al proveedor del producto.			
<u>Restricciones</u>			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
Este servicio debe cubrir la migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes en los siguientes entornos tecnológicos :			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ BPM (Business Process Management) ○ Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal ○ Productos Comerciales de Terceros 			



Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de **GPAP**.

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Motivo de la petición.
- Entorno tecnológico Destino.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Migración

ID PPRO_SMAP/TM01

Objetivo

Garantizar la migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes.

Valor Objetivo 1 Menor o igual a **4 días laborables** para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.)

Valor Objetivo 2 Menor o igual a **5 días laborables** para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento).

Métrica



Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de **"en proceso"** hasta que pasa a **"realizada"**.

Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.

Intervalo de medida: El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: **GPAP** - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



Servicio de migración de módulos de aplicaciones RTS

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de migración de módulos de aplicaciones RTS		
ID	PPRO_SMAPR	Tipo	Ejecución de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Migración de módulos de aplicaciones de entorno tecnológico o base de datos sobre infraestructura nueva y dedicada a RTS (Renovación Tecnológica de Sistemas) en cualquiera de los entornos físicos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales: Pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación.			
<u>Características funcionales</u>			
<u>Ámbito</u>			
Se aplica a cualquier módulo de aplicación.			
<u>Forma de entrega</u>			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
<u>Descripción funcional</u>			
Este servicio atenderá la migración de módulos de aplicaciones entre entornos tecnológicos o bases de datos sobre las nuevas infraestructuras dedicadas para Renovación Tecnológica de Sistemas (RTS). RTS: Se trata de infraestructuras con los últimos niveles de Sistemas operativos, Servidores de Aplicación, Librerías Java, etc. En caso de migración de entorno, el entorno al que se migre deberá ser tecnológicamente más avanzado.			
<u>Restricciones</u>			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
Este servicio debe cubrir la migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes en los siguientes entornos tecnológicos :			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ BPM (Business Process Management) ○ Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal 			
Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:			



- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de **GPAP**.

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Motivo de la petición.
- Entorno tecnológico Destino.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Migración

ID	PPRO_SMAPR/TM01
----	-----------------

Objetivo

Garantizar la migración de módulos de aplicaciones a entornos **RTS**.

Valor Objetivo 1	Menor o igual a 4 días laborables para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.)
------------------	---

Valor Objetivo 2	Menor o igual a 5 días laborables para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento).
------------------	---

Métrica



Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de “**en proceso**” hasta que pasa a “**realizada**”.

Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el petitionerio.

Intervalo de medida:	El periodo de facturación
-----------------------------	---------------------------

Fuente de información de los datos:	GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.
--	---

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.

Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve	Grave	Muy Grave
Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.	Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.	Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



2.5 Servicios de Baja

Servicio de baja de módulos de aplicaciones o productos comerciales

Datos generales			
Nombre	Servicio de baja de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes.		
ID	PPRO_SBAP	Tipo	Ejecución de Peticiones
Descripción general			
Desinstalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes.			
Características funcionales			
Ámbito			
Se aplica a cualquier módulo de aplicación o producto comercial instalados en cualquier entorno donde se encuentre instalado.			
Forma de entrega			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
Descripción funcional			
Este servicio atenderá la desinstalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes, tanto a nivel de modelo de datos como de aplicativo. Esta desinstalación podrá ser completa o de un entorno únicamente, teniendo en cuenta que no se podrá desinstalar de pre-producción si no se desinstala de producción.			
Restricciones			
Características técnicas			
Entornos tecnológicos			
Este servicio debe cubrir la desinstalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes en los siguientes entornos tecnológicos :			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ BPM (Business Process Management) ○ Portales sobre tecnología Fatwire, Joomla y Drupal ○ Productos Comerciales de Terceros 			



Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de **GPAP**.

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital , en la solicitud de baja, el peticionario debe facilitar:

- Motivo de la baja.
- Entornos donde debe desinstalarse la aplicación. Por defecto será una baja total.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Baja

ID

PPRO_SBAP/TB01

Objetivo

Garantizar la baja de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes.

Valor Objetivo 1

Menor o igual a 4 días laborables.

Métrica



Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida:

El periodo de facturación

Fuente de información de los datos: **GPAP** - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la desinstalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve

Grave

Muy Grave

Entre:

Entre:

Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.

Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.

Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



2.6 Servicios de Registro

Servicio de registro de datos en el módulo técnico PPRO

<u>Datos generales</u>			
Nombre	Servicio de registro de datos en el Módulo Técnico PPRO		
ID	PPRO_SMPPRO	Tipo	Ejecución de Peticiones
<u>Descripción general</u>			
Actualización de datos (catálogo de sistemas, módulos de aplicaciones, usuarios, etc.) en PPRO (Sistema repositorio del Software Instalado en Producción y Distribución automática de software)			
<u>Características funcionales</u>			
<u>Ámbito</u>			
Se aplica a cualquier petición de registro de los catálogos contemplados en PPRO (Sistema repositorio del Software Instalado en Producción y Distribución automática de software)			
<u>Forma de entrega</u>			
Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción).			
<u>Descripción funcional</u>			
Este servicio atenderá la actualización de los catálogos del módulo técnico de aplicación " PPRO ".			
<u>Restricciones</u>			
<u>Características técnicas</u>			
<u>Entornos tecnológicos</u>			
El entorno tecnológico definido para el Sistema de Información y distribución de software (PPRO) actualmente es el siguiente:			
Framework de Desarrollo:			
<ul style="list-style-type: none"> Oracle Forms10G 			
Gestor de Base de datos:			
<ul style="list-style-type: none"> Oracle 9i 			
Servidores web y de aplicaciones:			
<ul style="list-style-type: none"> Apache y IAS 9.04 			
El actual está desarrollado en Forms10 con Oracle, pero se va a migrar a Oracle Forms12C sobre Oracle Database 11g.			
<u>Datos técnicos de entrega</u>			



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de paso, el peticionario debe facilitar:

- Datos técnicos referentes a los datos que se requiera registrar.

Acuerdos de nivel de servicio

ANS Tiempo Registro

ID

PPRO_SMPPRO01

Objetivo

Garantizar el registro en el sistema de información **PPRO**.

Valor Objetivo 1

Menor o igual a **2** días laborables.

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

Intervalo de medida:

El periodo de facturación

Fuente de información de los datos:

GPAP - Sistema de Información definido para este servicio.

Excepciones:

Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante el registro. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.

Nivel de degradación sujeto a penalización: :

Leve

Grave

Muy Grave

Entre:

Entre:

Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.

Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.

Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.



2.7 Penalidades

En caso de fallo en la provisión de los Servicios, de acuerdo a los requerimientos acordados en los ANS definidos, el adjudicatario incurrirá en una penalización, que se calculará y aplicará de acuerdo al procedimiento y condiciones descritos más adelante.

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

Durante la Fase de Transición de Entrada del servicio, se calcularán los parámetros constituyentes de los ANS de tiempo y de calidad, pero no se impondrán las penalizaciones económicas que pudieran derivarse de su incumplimiento.

Se definen dos tipos principales de servicio. En caso de que se produjera una degradación del servicio, cada uno de ellos tiene asociada una penalización; según se establece en la siguiente tabla:

Tipo del Servicio	Penalización sobre el total del importe mensual
Atención de Peticiones	5%
Ejecución de Peticiones	5%

La penalización mensual, para cada uno de los tipos de servicios, se modificará en función del máximo nivel de degradación alcanzando para este apartado durante el mes:

Nivel de degradación alcanzado	Coeficiente de penalización aplicable
Leve	0,1
Grave	0,4
Muy Grave	Número de incidentes Muy Graves acumulados durante el mes

La acumulación de niveles de degradación, constituirán un nivel de degradación mayor:

- **3 niveles** de degradación leves en un mes, tendrán la consideración de un nivel de degradación grave.
- **2 niveles** de degradación graves en un mes, tendrán la consideración de un nivel de degradación muy grave.

La cuantía total de la penalización para un mes en concreto, será el resultado de la suma de las penalizaciones de cada uno de los apartados, modificadas por el nivel de coeficiente de penalización alcanzado en cada uno de ellos.



Por ejemplo, si en un mes se produjera un incidente muy grave en el apartado de Atención de Peticiones y un incidente leve en el de Ejecución de Peticiones; la penalización de ese mes sería del 5,5% sobre la factura mensual, un 5% ($5\% * 1,0$) en el apartado de Atención de peticiones, más un 0,5% ($5\% * 0,1$) del apartado de Ejecución de Peticiones.

Una degradación del servicio muy grave reiterada durante dos meses seguidos, o más de tres meses en un año, facultará a Madrid Digital para instar la resolución el contrato.

Penalización por no incorporación de miembros del equipo mínimo

Como se indica en el “Apartado 9.1 - Transición de Entrada” de la **CLAUSULA 9º** - del presente pliego, al inicio del periodo de transición de entrada el adjudicatario deberá tener disponible la totalidad de recursos propuestos en su oferta para los equipos de:

- Coordinación, Planificación y Gestión del servicio.
- Administración, Soporte Técnico y Operación.

El incumplimiento de esta obligación facultará a la Agencia para aplicar la correspondiente **penalización**, que se calculará y aplicará de acuerdo al procedimiento y condiciones descritos a continuación:

	Penalización.
* Recurso / Día	2000 €

* Se aplicará la penalización por cada recurso y día.

Penalización especial por rotación de Recursos

Para garantizar en todo momento la correcta ejecución de los servicios objeto de este contrato, se hace necesario fijar unos requisitos mínimos en la rotación de los Recursos asignados al equipo mínimo que se refleja en el “Apartado 6.1 - Composición mínima del equipo adscrito a la ejecución del contrato” de la **CLAUSULA 6º** - del presente pliego.

Solo se admitirán **dos cambios** para el perfil de **Responsable de Equipo** durante el periodo de ejecución del contrato.

El incumplimiento de esta obligación facultará a la Agencia para aplicar la correspondiente **penalización**, que se calculará y aplicará de acuerdo al procedimiento y condiciones descritos a continuación.

Tipo de Perfil	Penalización sobre el total del importe mensual
-----------------------	--



Responsable del Servicio	30% por cada cambio adicional realizado o resolución del contrato.
--------------------------	---

Resto de penalizaciones por rotación:

Tipo de Perfil	Penalización sobre el total del importe mensual
Todos los perfiles	3% por cada día y recurso que no esté prestando servicio el equipo mínimo
Todos los perfiles	1% por cada día de incumplimiento en los solapamientos reflejados en "Apartado 7.3 de la CLAUSULA 7ª "

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

ANEXO III: DOSSIER INFORMATIVO

El presente Anexo ofrece información relativa a los servicios de Administración y soporte técnico para los procesos de puesta en producción de aplicaciones objeto del contrato en cuanto:

- Estadísticas de Peticiones Mensuales del Año 2016/2017/2018 sobre el Catálogo de Servicios.
- Evolución Anual de Módulos de Aplicaciones por Tecnología.
- Número y Tipos de Bases de Datos.
- Número de Servidores por Tecnología.
- Número de Llamadas y Asistencia In Situ.
- Número de Incidencias atendidas.
- Datos de actividad por franja horaria – Peticiones realizadas
- Datos de actividad por día de la semana – Peticiones realizadas

El objeto de este documento es realizar una caracterización de los servicios a prestar de forma que permita a los licitadores adecuar su oferta a los requerimientos exigidos y contemplados en el presente Pliego.



3.1 Estadísticas de peticiones mensuales de años 2016/2017/2018 sobre Catálogo de Servicios

A continuación, se detalla información relativa a las peticiones anuales sobre el catálogo de servicios recogido en el ANEXO II al Presente Pliego:

Meses de enero a diciembre 2016

Tipo Servicio	Servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
ACTUALIZACIÓN	Carga de Datos	3	2	2	2	5	4	4		10	2	7	2
ACTUALIZACIÓN	Redirecciones URL	5	2	6	15	3	19	8	3	8	14	7	4
ACTUALIZACIÓN	Ordenes de Transportes SAP	1	2	5	4	3	8	8	13	10	6	11	2
ACTUALIZACIÓN	Gestión de Ficheros o Datos	22	32	33	40	54	49	33	33	46	44	43	34
ACTUALIZACIÓN	Actualización de Componentes	361	522	405	442	465	481	383	192	301	495	511	327
INSTALACIÓN	Nuevos Módulos de Aplicación	9	17	22	20	24	17	35	18	59	35	8	29
INSTALACIÓN	Nuevos Productos Comerciales						1	4				2	18
REGISTRO PPRO	Módulo Técnico PPRO - Registron	7	6	10	11	3	9	9	5	20	23	15	
INSTALACIÓN	Productos Comerciales existentes	4		2	1	6	4	1		19	5	9	2
ACTUALIZACIÓN	Actualización de Modelos de Datos	240	293	248	243	307	375	244	160	220	262	314	241
ACTUALIZACIÓN	Portales y Subportales madrid.org	9	20	16	16	21	7	4	5	12	9	4	7
INSTALACIÓN	Módulos de Aplicaciones Existentes	18	21	35	50	35	66	70	26	80	48	47	32
MIGRACIÓN	Migración de módulos de aplicaciones	5	12	5	9	30	18	7	11	11	8	65	36
BAJA	Baja de Módulos de aplicaciones o procesos existentes	9	18	7	24	10	14	10	3	3	6	8	22
TOTAL PETICIONES		693	947	796	877	966	1072	820	469	799	957	1051	756



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0981367649959761635407



Meses de enero a diciembre 2017

Tipo Servicio	Servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
ACTUALIZACIÓN	Carga de Datos	3	9	1	1	3	2	2	1	5	5	2	3
ACTUALIZACIÓN	Redirecciones URL	9	3	3	9	10	18	28	17	17	23	17	12
ACTUALIZACIÓN	Ordenes de Transportes SAP	2	2	4	5	4	4	4	2		5	11	1
ACTUALIZACIÓN	Gestión de Ficheros o Datos	27	30	39	34	44	43	46	24	57	40	55	68
ACTUALIZACIÓN	Actualización de Componentes	348	420	425	312	398	452	380	270	379	387	447	375
INSTALACIÓN	Nuevos Módulos de Aplicación	11	24	14	16	25	20	19	13	13	19	12	12
INSTALACIÓN	Nuevos Productos Comerciales	3		2	2	1	5	2	1		4	1	9
REGISTRO PPRO	Módulo Técnico PPRO - Registron	20	11	19	30	11	12	23	2	5	29	19	13
INSTALACIÓN	Módulos de Aplicaciones RTS												11
INSTALACIÓN	Productos Comerciales existentes	9		4	3		5	3		22	6	2	5
ACTUALIZACIÓN	Actualización de Modelos de Datos	276	252	255	221	280	272	227	146	229	228	248	191
ACTUALIZACIÓN	Portales y Subportales madrid.org	6	8	5	6	7	2		9	1	4	2	4
INSTALACIÓN	Módulos de Aplicaciones Existentes	56	49	72	21	28	40	53	23	42	51	35	25
ACTUALIZACIÓN	Actualización de Catálogos Genéricos	1					1		1		1	1	
MIGRACIÓN	Migración de módulos de aplicaciones	40	28	48	40	22	26	18	21	16	35	58	15
BAJA	Baja de Módulos de aplicaciones o procesos existentes	6	11	43	1	30	38	17	30	7	58	34	7
TOTAL PETICIONES		817	847	934	701	863	940	822	560	793	895	944	751


 La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

Meses de enero a octubre 2018

Tipo Servicio	Servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
ACTUALIZACIÓN	Carga de Datos	1	2		3	7	3	1		1	3		
ACTUALIZACIÓN	Redirecciones URL	18	29	12	8	12	24	19	23	12	6		
ACTUALIZACIÓN	Ordenes de Transportes SAP	9	8	4	6	3	7	6	3	4	5		
ACTUALIZACIÓN	Gestión de Ficheros o Datos	54	57	46	49	46	58	35	33	37	35		
ACTUALIZACIÓN	Actualización de Componentes	376	499	499	419	500	532	451	267	431	554		
INSTALACIÓN	Nuevos Módulos de Aplicación	25	22	22	13	26	25	20	19	16	51		
INSTALACIÓN	Nuevos Productos Comerciales	1		2		6	1	1	4		1		
REGISTRO PPRO	Módulo Técnico PPRO - Registron	14	15	22	37	16	16	20	26	21	25		
INSTALACIÓN	Módulos de Aplicaciones RTS	12	5	2	3	5	10	6	14	14	17		
INSTALACIÓN	Productos Comerciales existentes	2	1		5		1	5		1	8		
ACTUALIZACIÓN	Actualización de Modelos de Datos	1	2	12	6		2	3	2	1	7		
ACTUALIZACIÓN	Portales y Subportales madrid.org	1	2	12	6		2	3	2	1	7		
INSTALACIÓN	Módulos de Aplicaciones	26	32	48	22	35	25	46	38	34	84		
ACTUALIZACIÓN	Actualización de Catálogos Genéricos									1	1		
MIGRACIÓN	Migración de módulos de aplicaciones	9	18	13	17	24	15	13	12	20	12		
MIGRACIÓN	Módulos de Aplicaciones Existentes RTS			2	12	18	14	15	14	12	21		
INSTALACIÓN	Módulos de Aplicaciones Existentes RTS		12	4	4	3	4	9		10	7		
ACTUALIZACIÓN	Extracción de datos de carácter personal				6			1	1	4	4		


 La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367649959761635407**

BAJA	Baja de Módulos de aplicaciones o procesos existentes	3	16	9	13	15	12	11	2	2	26		
TOTAL PETICIONES		817	1044	991	915	989	1026	907	644	921	1165		

3.2 Evolución anual de módulos de aplicaciones por tecnologías

Meses de enero a diciembre 2017

TECNOLOGÍAS DE APLICACIONES EN PRODUCCIÓN	dic 17	nov 17	oct 17	sep. 17	ago. 17	jul 17	jun 17	may 17	abr 17	mar 17	feb 17	ene 17
BI	86	85	85	83	82	82	80	79	81	79	83	83
CGI	47	47	47	47	47	46	46	46	46	46	46	46
CR	24	24	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
CRM DYNAMICS												
DELPHI	146	142	143	145	146	148	151	155	155	155	155	157
DOCUMENTUM	31	31	31	31	31	31	31	30	30	30	30	30
ESB	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
FATWIRE	81	81	81	82	82	82	82	82	82	82	82	82
FORMS	360	358	355	354	352	362	362	363	362	359	360	360
GIS	9	9	9	9	9	9	9	8	7	7	7	7
HTML	349	347	349	352	352	357	356	361	363	364	365	365
JAVA	1162	1164	1157	1158	1149	1146	1144	1137	1131	1112	1104	1098
MODD	990	973	970	955	953	955	951	962	971	969	995	996
MOSS	13	13	13	13	13	13	13	12	12	11	11	11
MOVIL	27	25	23	21	19	19	15	15	15	15	15	15
.NET	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	14
PHP	99	98	99	102	102	102	100	99	98	96	94	94
PRO*C	15	15	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
PROCO	320	313	313	309	309	310	318	315	313	316	316	316
SAP	20	20	20	17	17	17	17	16	16	16	16	16
SHELL	100	98	96	96	96	93	88	83	76	74	73	59



SOLTECNICA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SP_ONLINE	1											
SRVEX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
UNIFACE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
URL	344	340	365	399	399	397	394	391	401	399	393	389
USU	7	7	7	8	9	9	9	14	14	14	14	14
	4264	4223	4235	4252	4238	4249	4237	4239	4244	4215	4230	4208

Meses de enero a octubre 2018

TECNOLOGÍAS DE APLICACIONES EN PRODUCCIÓN	oct 18	sep. 18	ago. 18	jul 18	jun 18	may 18	abr 18	mar 18	feb 18	ene 18
BI	94	95	94	94	92	89	90	90	90	86
CGI	46	46	45	45	45	45	46	46	46	47
CR	25	25	25	24	24	24	24	24	24	24
CRM DYNAMICS	2	1								
DELPHI	141	141	141	141	141	144	145	150	148	149
DOCUMENTUM	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
ESB	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
FATWIRE	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
FORMS	371	368	368	367	366	369	365	365	365	362
GIS	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
HTML	352	351	351	350	348	348	349	348	352	352
JAVA	1260	1265	1248	1233	1226	1206	1195	1199	1187	1178
MODD	1074	1039	1032	1028	1023	1015	1009	1008	998	997
MOSS	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
MOVIL	31	31	31	31	29	27	27	27	27	27
.NET	17	17	17	17	15	15	15	15	15	15
PHP	111	110	110	106	106	104	101	100	100	99
PRO*C	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15



PROCO	361	354	344	335	337	337	330	330	327	322
SAP	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
SHELL	141	139	138	132	131	126	121	119	117	113
SOLR	2	2	2	2	2					
SOLTECNICA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SP_ONLINE	16	8	8	5	5	2	1	1	1	1
SRVEX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
UNIFACE	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
URL	360	360	358	357	357	356	353	350	345	344
USU	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	4600	4548	4508	4462	4442	4402	4366	4367	4336	4310



3.3 Número y tipos de bases de datos

A continuación, se detalla la volumetría de los Gestores de Base de Datos donde residen los distintos módulos de aplicaciones:

GESTOR BD	PRODUCCION	FORMACION	VALIDACION	DESARROLLO	PRE-PRODUCCION	MANTENIMIENTO	MIGRACIÓN	TOTAL
ORACLE	147	13	69	45	11	2	2	290
SQLSERVER	111	2	24	7	5	0	0	149
MYSQL	114		111	132		0	0	357
BRS	32	0	0	0	0	0	0	32
DOCUMENTUM	15	6	7	11	2	4	0	45
INFORMIX	17		3	1			0	21
SYBASE	1						0	1
LOTUS NOTES	1						0	1

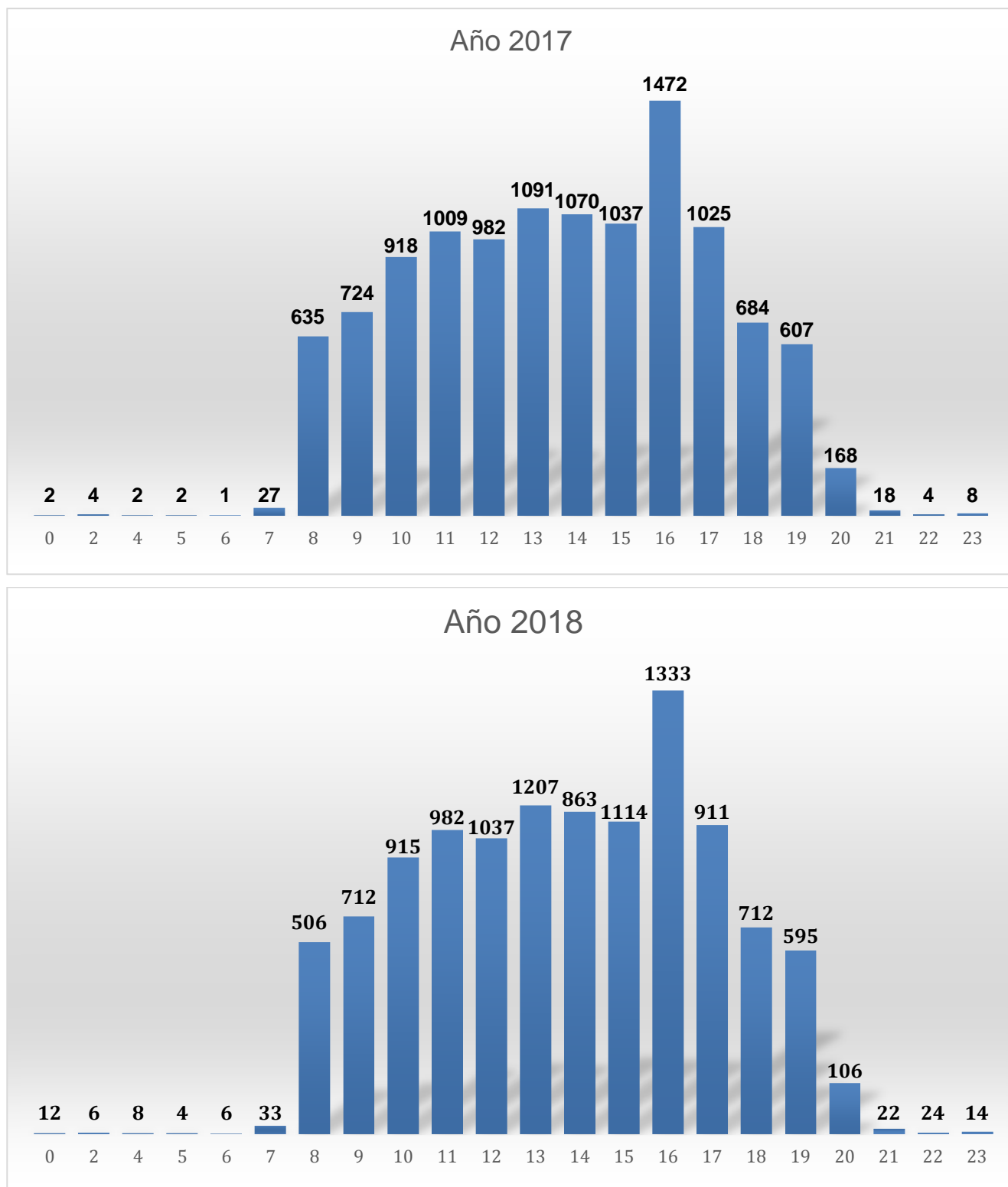
3.4 Número de servidores por tecnología

A continuación, se detalla la volumetría de los Gestores de Base de Datos donde residen los distintos módulos de aplicaciones:

Tecnología de los Módulos	Nº de Máquinas
CLIENTE/SERVIDOR	66
FORMS4.5	32
FORMS6	52
FORMS10	19
JAVA IAS 9.0.4	19
JAVA IAS 10.1.3	10
WEBLOGIC	108
DOCUMENTUM	16
SAP	51
PROCOS	32
TOMCAT	169
WEBCACHE	28

3.5 Datos de actividad por franja horaria – Nº Medio de peticiones realizadas

En este cuadro se detalla el Nº medio de peticiones por franja horaria, realizadas durante los años 2017 y 2018.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0981367649959761635407

ANEXO IV: MODELO DE CURRICULUM VITAE DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

NOMBRE Y APELLIDOS:
CATEGORÍA PROFESIONAL:
TITULACIÓN:
FORMACIÓN:
ACTIVIDAD PROFESIONAL: (Especificando, como mínimo, empresa, meses/años de participación en el proyecto, descripción del mismo y/o actividades desarrolladas, y cliente para el que se ha ejecutado)

D. en nombre propio / en nombre y representación de la empresa
..... declara la veracidad de los datos contenidos en el presente documento, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 6ª del presente pliego.

Fecha y firma del licitador.

