

Pliego de Prescripciones Técnicas

QUE HA REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “DESPLIEGUE EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE LOS MÓDULOS DE VIDEOATENCIÓN, GESTIÓN DE TURNOS SIN CONTACTO Y ANÁLISIS DE GRADO DE SATISFACCIÓN QUE CONFORMAN LA OFICINA 360”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907871982673881873259**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “DESPLIEGUE EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE LOS MÓDULOS DE VIDEOATENCIÓN, GESTIÓN DE TURNOS SIN CONTACTO Y ANÁLISIS DE GRADO DE SATISFACCIÓN QUE CONFORMAN LA OFICINA 360”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

INDICE

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2 – OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3 – DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS.....	4
CLÁUSULA 4 – REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO.....	5
CLÁUSULA 5 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS REALIZADOS CON ENCARGOS	9
CLÁUSULA 6 – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	9
CLÁUSULA 7 – SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	10
CLÁUSULA 8 - CONTROL DE CALIDAD.....	13
CLÁUSULA 9 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	13



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907871982673881873259**

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *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, (*Artículo 10 Tres - c*).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- 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.

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las administraciones públicas. Estos cambios obligan a La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

En el contexto competencial citado, desde la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, se han tomado medidas a lo largo de las últimas legislaturas para mejorar el funcionamiento de la atención presencial a los ciudadanos que se presta en las distintas oficinas de las Consejerías de la Comunidad de Madrid mediante la implantación del software “*Quenda-Cita Previa*” como sistema de Gestión de Citas Corporativo para toda la Comunidad de Madrid (en adelante CTAC) que permite a los ciudadanos solicitar cita previa a través de Internet y a los gestores contar con una agenda propia donde visualizar y gestionar dichas citas.

En línea con lo anterior y como evidencia de la importancia que la Comunidad de Madrid concede a la utilización de la tecnología como elemento clave para el relanzamiento de la economía, dentro de las 30 Medidas del Plan de Reactivación de la Región, se recogen las medidas 3, 4 y 5 que describen la necesidad de implantar una solución integral, definida como OFICINA 360, que dé respuesta a estas medidas concretas:

3. Los ciudadanos contarán con un servicio de petición de cita previa multicanal para realizar las gestiones con la administración.
4. Los madrileños tendrán la opción de realizar una videoconsulta para tratar con la administración, lo que evitará desplazamientos innecesarios.
5. Cuando sea necesario acudir a una oficina para realizar algún tipo de gestión, se empleará un gestor de turnos sin contacto a través de una APP.

Con el objetivo de dar respuesta a estas medidas, La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid ha puesto en marcha un proyecto piloto del Modelo de OFICINA360 sobre dos oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid en la Consejerías de Presidencia y Vivienda, en el período comprendido entre los meses de agosto a noviembre de 2020, que ha consistido en implantar, de forma integrada con CTAC, los siguientes componentes;



- un chat-bot, que ofrece a los ciudadanos un nuevo canal para petición de cita
- el producto de “*Quenda – Cloud GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD*” que ofrece a los ciudadanos que acuden a una oficina, la obtención de un turno virtual de tal manera que serán llamados a través de su dispositivo móvil para ser atendidos
- el producto de “*Quenda – Videoatención CONSULTAME*” integrado con la herramienta corporativa de Videollamadas de la Comunidad de Madrid “*Microsoft-Teams*”, que ofrece a los ciudadanos la opción de ser atendidos de forma no presencial

La puesta en marcha de estas dos Oficinas Piloto, bajo la modalidad de OFICINA 360, ha tenido una gran acogida y aceptación tanto por parte de los ciudadanos que están siendo atendidos por estas oficinas como por parte de los gestores de las oficinas, suscitando el interés por parte del resto de oficinas de atención al ciudadano y reforzando el plan de despliegue de dicho modelo en el resto de Oficinas de Atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, objetivo principal del presente pliego.

CLÁUSULA 2 – OBJETO

El objeto del presente contrato es la cesión de derecho de uso, implantación, mantenimiento y soporte en un máximo de 70 oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, de los productos “*Quenda – Videoatención CONSULTAME*”, “*Quenda Cloud_GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD*” y “*eVALUA*” siendo éstos parte de la solución que conforman el modelo de OFICINA 360.

CLÁUSULA 3 – DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

Quenda Cloud_GESTION ESPERA EN MOVILIDAD es un sistema que ofrece a los ciudadanos la obtención de un turno virtual de tal manera que serán llamados a través de su dispositivo móvil para ser atendidos. Este sistema incorpora adicionalmente la posibilidad de que el personal de bienvenida de la oficina pueda asistir al ciudadano en dicha obtención de turno. Ofrece a los agentes de atención y a los gestores el panel de control que permite la gestión de la atención tanto presencial como virtual

Incluye, entre otros, a los siguientes procesos:

- Panel de administración de la Gestión de la atención
- Gestión del circuito de colas
- Módulo de Recepción móvil compatible multidispositivo
- Módulo de WebApp

Se encuentra integrado con los siguientes componentes:

- Sistema de la Comunidad de Madrid de petición de citas (CTAC)
- Plataforma de la Comunidad de Madrid para el envío de SMS's (MENTES)
- Plataforma de la Comunidad de Madrid para la autenticación de los gestores (ADFS)



Quenda – Videoatención CONSULTAME es un sistema que ofrece a los ciudadanos la posibilidad de elegir la modalidad de atención por videollamada al solicitar cita previa en una oficina de atención al ciudadano y ser atendidos el día de la cita de forma virtual sin necesidad de acudir presencialmente a la oficina de atención al ciudadano.

Incluye, entre otros, a los siguientes procesos:

- Prueba de audio y video.
- Sala de espera virtual telemática

Se encuentra integrado con los siguientes componentes:

- Sistema de la Comunidad de Madrid de petición de citas (CTAC)
- Herramienta colaborativa perteneciente a la suite ofimática Office 365 (TEAMS)

eVALUA es un sistema que ofrece a los gestores de las oficinas evaluar el grado de satisfacción del uso tanto de la obtención de turnos virtual como la atención como modalidad de videollamadas

Incluye, entre otros, a los siguientes procesos:

- Permite crear encuestas en formato web que podrán hacerse accesibles al ciudadano a través de códigos QR, enlaces web enviados por mail o similar.

Se encuentra integrado con los siguientes componentes:

- Sistema de la Comunidad de Madrid de petición de citas (CTAC), a través del sistema Quenda Cloud_GESTION_ESPERA

CLÁUSULA 4 – REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

Las tareas objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se detallan:

Cuota Fija

4.1. Coordinación y Gestión del Proyecto:

El adjudicatario se encargará de la Coordinación y Gestión del Proyecto y garantizará los trabajos de planificación, gestión, seguimiento y coordinación del despliegue en 70 oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid y que incluye, entre otras, las siguientes actividades distribuidas en los siguientes bloques de actividad:

COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Elaboración y seguimiento del Plan de implantación de cada Oficina que vaya a ser desplegada
- Coordinación técnica entre el responsable de la implantación de Plexus de cada oficina por parte de la agencia y el personal técnico asignado de Plexus
- Seguimiento de los trabajos relativos a evolutivos solicitados por parte de la Agencia
- Organización de reuniones de seguimiento y coordinación y de presentaciones de las funcionalidades del sistema
- Identificación y gestión de los riesgos asociados a los planes de implantación de la Oficina 360 en las distintas Oficinas

ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

- Elaboración de documentación necesaria para uso común en todos los despliegue tales como; el Plan de implantación en las oficinas, check-lists, plantillas, procedimientos, metodologías, protocolos de actuación, modelo de relación entre participantes, plan de formación, modelo de soporte, y modelo de seguridad planes de contingencias, materiales formativos y presentaciones.
- Elaborar los informes de seguimiento y de gestión de riesgos de la implantación que serán necesarios para los comités definidos en la Cláusula 7 del presente pliego.
- Elaboración de Informe de Implantación del servicio en cada oficina una vez que se ha llevado a cabo el despliegue de los servicios asociados al presente pliego, en el cual deben de venir identificados los posibles riesgos en dicha implantación y la propuesta de medidas para la mitigación de los mismo, así como las sugerencias de mejora de los servicios que hayan sido identificadas.
- Elaboración del Informe Consolidado tanto de riesgos como de oportunidad de mejora relativo a los despliegues realizados
- Recopilación de datos de actividad/uso del sistema y elaboración de informes

Notas Adicionales:

- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid proporcionará al Adjudicatario las prioridades de implantación con antelación suficiente para poder adecuar el Plan de despliegue total y elaborar el plan de implantación particular de cada oficina.
- Los entregables de tipo documento deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que la Agencia facilite al adjudicatario, y deberán ser aportados en formato electrónico. La Agencia realizará la revisión de los entregables. El adjudicatario completará las carencias detectadas y corregirá los defectos que le sean notificados por la Agencia como condición previa a la aprobación de cada entregable.
- Después de la confirmación por La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de que el servicio está correctamente desplegado en una oficina, se procederá a la firma del documento de Aceptación de la Implantación en la Oficina por el responsable designado por La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid Mantener una biblioteca de documentación actualizada de acuerdo a lo que la Agencia establezca.

APOYO Y ASESORAMIENTO

- Participación y apoyo en las reuniones de kick-off, de trabajo y de seguimiento del Proyecto de Despliegue del Modelo completo de Oficina 360.
- Soporte a la adecuación de materiales formativos o de comunicación que realice la Agencia, como son las píldoras formativas, workshops, cuestionarios,...etc
- Soporte a la elaboración y presentación de informes de servicio (cumplimiento SLAs, etc.)
- Apoyo en la definición y construcción de cuadro de mando que permita monitorizar la actividad de las oficinas donde se ha implantado el modelo de OFICINA 360.
- para lo cual será requisito imprescindible la conformidad de La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.



4.2. Soporte Nivel 1 de las 2 Oficinas Piloto ya implantadas

El adjudicatario se compromete a garantizar el correcto funcionamiento de los Productos detallados en la Cláusula 3 del presente Pliego en las 2 oficinas de atención al ciudadano donde se ha desplegado el modelo OFICINA 360. Incluyendo el soporte nivel 1 que se facilitará a través del Sistema de Gestión de incidencias de la Comunidad de Madrid.

4.3. Servicio de instalación de EVALUA

El adjudicatario dará acceso al personal de agencia a EVALUA para que pueda generar encuestas.

Cuota Variable

En función del nº de Oficinas desplegadas

4.4. Cesión del derecho de uso

El adjudicatario se compromete a la cesión del derecho de uso de las licencias de los Productos detallados en la Cláusula 3 del presente Pliego en las oficinas de atención al ciudadano donde se despliegue el modelo OFICINA 360.

4.5. Soporte, mantenimiento correctivo y actualizaciones de versiones de los Productos

El adjudicatario se compromete a garantizar el correcto funcionamiento de los Productos detallados en la Cláusula 3 del presente Pliego en las oficinas de atención al ciudadano donde se despliegue el modelo OFICINA 360. Incluyendo, entre otros, los siguientes trabajos:

- diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso de los productos objeto del contrato, asegurando su correcto funcionamiento durante su utilización.
- Actualización de versiones y entrega de la documentación de las actualizaciones realizadas.
- Envío de boletines técnicos con información relativa a la utilización del software, nuevos desarrollos, problemas detectados y roadmap de evolución de los módulos que componen la OFICINA 360
- actualizaciones y nuevas versiones de los productos objeto del contrato cuando éstas se hallen disponibles para su explotación
- soporte nivel 1 que se facilitará a través del Sistema de Gestión de incidencias de la Comunidad de Madrid
- soporte nivel 2 que se facilitará por teléfono, email o herramienta colaborativa que la agencia habilite a tal efecto



4.6 Trabajos necesarios para la Implantación Integración y Despliegue

El adjudicatario se compromete a garantizar los trabajos de implantación, integración y despliegue en las oficinas de atención al ciudadano donde se despliegue el modelo OFICINA 360 y que incluye, entre otras, las siguientes actividades:

- Configuración de los productos mencionados en la Cláusula 3 del presente Pliego atendiendo a las particularidades de lo que se establezca en el modelo de OFICINA 360 de la Comunidad de Madrid
- Integración de los módulos anteriormente mencionados con los Sistemas de la Comunidad de Madrid entre los que destacan, CTAC, Bot de cita previa, Microsoft Teams, Pasarela SMS y Autenticación de usuarios ADFS
- Análisis funcional de las necesidades de la oficina para proponer las parametrizaciones y modelos de trabajo más adecuados.
- Interlocución con el personal de la oficina para recopilación de datos de carga.
- Carga de datos y parametrización inicial sobre el sistema.
- Revisión técnica de los datos cargados y parametrización
- Revisión preliminar de los datos facilitados a través de las plantillas normalizadas.
- Validación funcional con el responsable de la oficina.
- Interlocución con el personal responsable de cada oficina para asesoramiento y resolución de dudas (desde el kickoff hasta los primeros días de puesta en marcha del proyecto).
- Soporte remoto al personal de la oficina durante la puesta en marcha: Resolución de dudas y pequeños ajustes de la parametrización que sean solicitados por los usuarios
- Pruebas funcionales de la solución
- Formación online: 4 sesiones de 2 horas de formación
- Soporte in-situ en los despliegues (100 jornadas máximas)



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907871982673881873259**

En función del nº de horas

4.7. Mantenimiento Evolutivo

El adjudicatario se compromete a adecuar los productos mencionados en la Cláusula 3 del presente Pliego, con el objetivo de incorporar aquellos cambios y necesidades funcionales u organizativas de la Comunidad de Madrid que sean considerados.

Para estas adecuaciones se estima una necesidad de un máximo de 2.500 horas

CONCEPTO	HORAS
Adecuación Funcional	2.500

Estas adecuaciones se configurarán en la forma de encargos tal y como se especifica en la Cláusula 5 del presente Pliego.

CLÁUSULA 5 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS REALIZADOS CON ENCARGOS

La gestión de estos encargos entre la Agencia y el adjudicatario se realizará de acuerdo a las siguientes etapas, estando el adjudicatario obligado a su cumplimiento.

1. Solicitud de Valoración de encargo por parte de la Agencia, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión de valoración por parte de la Agencia, aceptación/rechazo,
3. Ejecución de encargo por parte del adjudicatario
4. Entrega por el adjudicatario y revisión ejecución por la Agencia
5. Validación por la Agencia de la entrega, aceptación/rechazo
6. Incorporación del encargo a los productos por parte del adjudicatario

La Agencia asignará a cada encargo una prioridad que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc. Existirá la siguiente escala de Prioridades:

- Prioridad **Normal**: cuando el encargo no es urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.
- Prioridad **Crítica**: cuando el encargo es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.

CLÁUSULA 6 – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

6.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio ante la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

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

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.

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

- **Coordinar el apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario proporcionará al equipo humano que realice los trabajos objeto del presente contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Impartir con exclusividad instrucciones específicas** sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del proyecto.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** y las actividades realizadas e informar a La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario** destinado a la ejecución del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, independientemente de que, para el mejor cumplimiento del contrato, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Recibir, en su caso, los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los integrantes del equipo humano destinado a la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 7 – SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control de los trabajos a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el *Responsable del servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid es responsable de la documentación del seguimiento de contrato, ubicada en el correspondiente repositorio de documentación identificado por La Agencia. Es responsabilidad del Adjudicatario mantener

adecuadamente actualizada esta documentación de seguimiento del contrato, siguiendo las pautas e instrucciones de La Agencia.

- Los comités y reuniones de seguimiento de contrato se definen para efectuar el seguimiento de los trabajos y se consideran elementos clave para el control y para la toma de decisiones.

En el Modelo de Seguimiento se diferencian los siguientes Comités y Reuniones:

Abreviatura	Comité	Nivel
CSC	Comité de Seguimiento y Control del Contrato	Táctico
COP	Comité de Seguimiento Operativo	Operativo

Todos los Comités y Reuniones tienen las siguientes **obligaciones**:

- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el Adjudicatario entregará a La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid la documentación necesaria para la celebración del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, con el soporte del Adjudicatario, publicará la información definitiva en los repositorios habilitados para tal fin.

COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (CSC)

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

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

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

Comité	Organización	Participantes
Comité de Seguimiento y Control (CSC)	La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid	✓ Responsable del Contrato ✓ Responsable del Servicio
	Adjudicatario	✓ Responsable del Servicio

Las **funciones** de este Comité son:

- Proponer las modificaciones contractuales.
- Supervisar el Plan de Acción acordado:
- Monitorizar la ejecución de los trabajos en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados
- Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.

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

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

- Informe de Situación que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Revisión de la lista de acciones del CSC anterior.
 - Resumen de los encargos en ejecución.
 - Análisis de las Penalizaciones.
 - Análisis de la Gestión Presupuestaria.
 - Principales riesgos detectados.
 - Lista de acciones pendientes.
- Acta del comité firmada por todos los participantes:
 - El Adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en las 48 horas siguientes a la finalización del comité.
 - El acta será validada, aceptada, firmada y archivada como entregable del contrato.
- Otra documentación solicitada por La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para el seguimiento del servicio.

COMITÉ OPERATIVO DE SEGUIMIENTO (COP)

Los **objetivos** de esta reunión son los siguientes:

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

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

Comité	Organización	Participantes
Comité Operativo de Seguimiento (COP)	La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid	✓ Participantes clave en la ejecución del Despliegue
	Adjudicatario	✓ Participantes clave en la ejecución del Despliegue

Las **funciones** de este Comité son:

- **Supervisar el Plan de Acción:**
 - Realizar el seguimiento periódico y continuo de los encargos comprometidos.
 - Asegurar el cumplimiento de los hitos y objetivos establecidos y proponer planes de acción alternativos o replanificación de actividades para lograr su consecución.
 - Preparar información de interés para el Comité de Seguimiento y Control (CSC)
 - Escalar al Nivel Táctico los aspectos del servicio que se consideren necesarios.

- **Monitorizar el Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:**
 - Revisión del servicio/encargo en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los compromisos de entrega, niveles de calidad y eficiencia acordados desde el punto de vista operativo.
 - Revisión de los Indicadores del Servicio.
 - Identificación de los riesgos y principales dificultades del servicio y propuesta de un plan de acción.
- **Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.**

Frecuencia de celebración: el COP se reunirá con periodicidad semanal.

Para la celebración de esta reunión, y con una antelación de 48h, el Adjudicatario presentará el Informe de Situación del Servicio. La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá requerir al Adjudicatario la aportación de otra documentación que estime necesaria para la realización de esta reunión.

CLÁUSULA 8 - CONTROL DE CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario desarrollará los trabajos siguiendo su propio **Plan de Seguimiento y Control de Calidad**, proponiendo a la **Agencia** las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada.

De no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras y emplear las horas adicionales que sean necesarias para solventar cualquier incidencia, las cuales correrán por cuenta del adjudicatario, en caso de que las anomalías se debieran a falta de preparación de alguno de los técnicos o a otras causas imputables al mismo.

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

CLÁUSULA 9 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias.

La dirección de correo donde deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es el siguiente:

md_innovacion@madrid.org

En el asunto del correo electrónico deberá tener el siguiente texto.

Consulta al Pliego de Despliegue Oficina 360

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración a persona distinta a la señalada. Por su parte, la Agencia, se compromete a responder con la suficiente antelación

La Directora de Innovación, Datos y Transformación Digital

Fdo.: Marta Bilbao Egido



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907871982673881873259**