

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE
SERVICIO DENOMINADO “SERVICIOS DE SUBASTA ELECTRÓNICA PARA LA
COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS**

ECON/000009/2021



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294749762515987148065**



INDICE

CLAÚSULA 1	INTRODUCCIÓN	3
CLAÚSULA 2	OBJETO DEL CONTRATO	4
CLAÚSULA 3	ÁMBITO DE ACTUACIÓN	4
CLAÚSULA 4	REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO	4
4.1	Plataforma Técnica en Modo Servicio.....	4
4.2	Funcionalidades de la plataforma	5
4.3	Mantenimiento de la plataforma	7
CLAÚSULA 5	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	7
5.1	Prestación de servicio completo de Subasta Electrónica:	7
CLAÚSULA 6	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	9
6.1	Responsable del servicio ante la Agencia	9
6.2	Control de la prestación del servicio	10
6.3	Comité de Dirección	10
CLAÚSULA 7	CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	11
CLAÚSULA 8	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	12
ANEXO 1	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	13
1.1	Acuerdos de Nivel de Servicios:.....	13
1.1.1	<i>Inicio de la operatividad de la plataforma</i>	<i>13</i>
1.1.2	<i>Fase de operación del servicio.</i>	<i>14</i>
1.1.3	<i>Características de las incidencias.</i>	<i>14</i>
1.1.4	<i>Niveles de resolución de las incidencias</i>	<i>14</i>
1.1.5	<i>Indicadores y cálculo de penalizaciones</i>	<i>15</i>



CLAÚSULA 1 INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Agencia), tras la entrada en vigor de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre de 2005 de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), 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 (Art. 10 Tres-c):

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos Centros Directivos.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Por otra parte, la subasta electrónica se regulaba en el artículo 148 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCP), que en su punto primero dice textualmente:

“A efectos de la adjudicación del contrato podrá celebrarse una subasta electrónica, articulada como un proceso iterativo, que tiene lugar tras una primera evaluación completa de las ofertas, para la presentación de mejoras en los precios o de nuevos valores relativos a determinados elementos de las ofertas que las mejoren en su conjunto, basado en un dispositivo electrónico que permita su clasificación a través de métodos de evaluación automáticos.”

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones la Agencia, en el ejercicio de sus competencias adjudicó el contrato de **“CESIÓN DEL DERECHO DE USO, MANTENIMIENTO, SERVICIOS Y SOPORTE A USUARIOS DE LA PLATAFORMA DE SUBASTA ELECTRONICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”** expediente **ECON/000276/2015**, por el Procedimiento Abierto con pluralidad de criterios, a la empresa **BRAVOSOLUTION ESPAÑA, S.A.**

Por ello, en la actualidad, la Agencia, ha venido prestando en el ejercicio de sus competencias, el servicio de subastas electrónicas a los órganos de contratación de la Administración de la Comunidad de Madrid. El servicio prestado ha permitido mejorar la eficiencia en los procesos de compra pública, garantizando al mismo tiempo la transparencia y la accesibilidad de estos procedimientos y obteniendo una mayor eficacia y eficiencia en la adjudicación de contratos, además del indiscutible y comprobado ahorro que ha supuesto para la Comunidad de Madrid a través de las subastas realizadas hasta la fecha.

El artículo 143 de la actual Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y en línea con el anterior precepto legal, señala que entre los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos se puede requerir, por parte de los órganos de contratación de la Comunidad de Madrid, la posibilidad de acudir a la subasta electrónica, como así se menciona en el apartado primero del precepto:

“A efectos de la adjudicación del contrato podrá celebrarse una subasta electrónica, articulada como un proceso electrónico repetitivo, que tiene lugar tras una primera evaluación completa de las ofertas, para la presentación de mejoras en los precios o de nuevos valores relativos a determinados elementos de las ofertas que las mejoren en su conjunto, basado en un dispositivo electrónico que permita su clasificación a través de métodos de evaluación automatizados, debiendo velarse por que el mismo permita un acceso no discriminatorio y disponible de forma general, así como el registro inalterable de todas las participaciones en el proceso de subasta.”

Por ello, para continuar proporcionando el servicio de subastas electrónicas a los órganos de contratación de la Administración de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos de compra pública, garantizando al mismo tiempo la transparencia y la accesibilidad de estos procedimientos y con la finalidad de obtener la mayor eficacia y eficiencia en la adjudicación de contratos, se precisa disponer



del precitado servicio de plataforma de subastas electrónicas disponible para la ejecución de cada evento de subasta, los servicios asociados al mismo, así como la atención y soporte a los usuarios, tanto a los órganos de contratación de la Administración de la Comunidad de Madrid como a los licitadores de los procedimientos de contratación asociados.

CLAÚSULA 2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la contratación del servicio integral de subastas electrónicas, que proporcionará de forma individual o por paquetes, los eventos de subasta electrónica solicitados por los órganos de contratación de la Comunidad de Madrid, en sus diversas fases: fase de preparación y configuración, formación, ejecución e informes definitivos. Asimismo, se incluirá la correspondiente prestación del servicio de atención y soporte, el mantenimiento evolutivo, correctivo y los servicios asociados a cada uno de los eventos de subastas, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLAÚSULA 3 ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El servicio integral y completo de subasta electrónica se dispondrá en modo servicio, con gestión total de su plataforma, infraestructura y demás recursos operativos por el Adjudicatario, así como la prestación de los servicios de configuración, formación, atención y soporte a los licitadores y gestores de los diferentes órganos de contratación de la Comunidad de Madrid.

CLAÚSULA 4 REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

Para la correcta prestación del servicio, el adjudicatario dispondrá de todos los recursos necesarios: humanos, hardware, software (licencias, servicios, configuración), hardware (entornos de desarrollo y producción) e ingeniería (instalación, configuración, parametrización, rendimiento, etc.) para la prestación del servicio.

El adjudicatario asumirá la prestación de todo el servicio que se contrata y la dirección de sus recursos humanos, dentro del marco contenido en los pliegos tanto técnicos como jurídicos, que rigen el presente expediente.

Todos los licitadores deberán presentar una **DECLARACIÓN RESPONSABLE** en el **SOBRE Nº1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**, en la que señalen que la solución ofertada cumplirá los requisitos mínimos establecidos en este pliego, así como los plazos establecidos en él, y garantizará la plena vigencia de la misma durante toda la ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el apartado 6 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.1 Plataforma Técnica en Modo Servicio

- Para el correcto desarrollo y ejecución del servicio, el adjudicatario se compromete a proporcionar el acceso a su plataforma para la ejecución de las subastas electrónicas que le sean solicitadas, temporalmente y conforme los servicios de acceso y funcionalidades expresadas en la cláusula 5ª del presente pliego, así como, dicho servicio incluirá todos los requisitos técnicos (Hardware y Software) necesarios para la prestación del servicio.
- La plataforma residirá en los servidores del adjudicatario, soportado por sus infraestructuras tecnológicas y de comunicaciones. El adjudicatario se compromete a la entrega de las claves de acceso a la plataforma con sus respectivos roles a los licitadores y a los usuarios de la Comunidad de Madrid para poder acceder a la misma durante todo el proceso de cada subasta solicitada.
- El acceso a la plataforma se hará a través del subdominio de www.madrid.org, <https://subastaselectronicas.madrid.org> (o cualquier otro que la Comunidad de Madrid determine), que estará redirigido a la plataforma del adjudicatario. Este subdominio es propiedad de la Comunidad de Madrid, que cederá su gestión al adjudicatario, que se hará responsable tanto del mismo, como de la plataforma, su mantenimiento y soporte durante todo el tiempo que esté vigente el contrato.

Para garantizar la seguridad en el acceso al portal, el adjudicatario deberá realizar la instalación de un certificado para la comunicación https emitido en nombre de la Comunidad de Madrid.

- d) A través de este enlace, se accederá a una página en la que se describirá brevemente la Plataforma de Subastas Electrónicas de la Comunidad de Madrid. Mediante el vínculo "Acceso a la plataforma de subastas electrónicas", se accederá a la plataforma del adjudicatario si existen subastas en curso. En caso contrario, se mostrará un mensaje indicando este hecho.
- e) Los órganos de contratación accederán a la plataforma mediante el enlace indicado y al espacio reservado para el Organismo al que pertenecen. Cada Organismo deberá tener un espacio reservado para sus subastas electrónicas, de forma tal que un órgano de contratación de un Organismo no pueda acceder a las subastas electrónicas de otro Organismo. La Agencia podrá solicitar la creación de espacios adicionales reservados para las Subastas Electrónicas.
- f) Los licitadores accederán de la misma forma y podrán realizar las pujas que consideren. En cada evento de subasta electrónica en el que un licitador se encuentre invitado, podrá encontrar la información relativa al Organismo que ha cursado la invitación.
- g) El adjudicatario detallará y realizará los trabajos adecuados en su plataforma para adaptar estos requisitos.
- h) Sólo el Administrador o Administradores podrán acceder a los espacios reservados para todos los Organismos. Se contemplará la posibilidad de definir un perfil de usuario específico de visualizador, para poder visualizar la actividad de todos los Organismos usuarios del Portal de Subastas Electrónicas de la Comunidad de Madrid.
- i) Los órganos de contratación, al acceder a la Plataforma podrán crear, configurar, publicar subastas electrónicas y gestionar la plataforma, así como crear subastas de prueba, con el fin de que puedan practicar los licitadores, todo ello con el soporte del adjudicatario.

4.2 Funcionalidades de la plataforma

La plataforma puesta a disposición del servicio, deberá contar, al menos, con las siguientes funcionalidades:

- Posibilidad para incluir los distintos tipos de procedimientos de contratación para los que se vaya a utilizar la plataforma (abierto, restringido, negociados, acuerdos marco, sistema dinámico de contratación, etc.).
- Configuración de los distintos tipos de subastas: directas, inversas (multi-producto, por lotes, etc.), inglesas, holandesas, japonesas, por varios criterios (para calcular la posición del licitador ésta no se rige exclusivamente por criterios económicos, sino que también interviene la puntuación técnica que haya obtenido en la valoración previa), etc. No existirá límite de licitadores ni de lotes por subasta.
- Definir el tipo de adjudicación: total, por Lotes, automática (al finalizar la subasta la plataforma adjudica al licitador cuya oferta es más ventajosa de forma automática) o discrecional (la plataforma propone al licitador con la oferta más ventajosa pero es el Organismo/Entidad Pública quien decide la adjudicación una vez que, por ejemplo, haya analizado las ofertas desproporcionadas y puesto en marcha el procedimiento pertinente).
- Gestión de la documentación:
- Posibilidad de enviar o recibir documentación vía electrónica.
- Posibilidad de anexar documentos relevantes de cara a la subasta que podrán ser visibles o no a los licitadores, según se establezca en cada momento.
- Existencia de un repositorio de documentación.
- Configuración y Parametrización de la plataforma:



- La plataforma deberá ser parametrizable (precios, unidades, tiempos, vista del licitador, vista de la mesa, hora de inicio, hora de cierre, tipo de subasta y de adjudicación, prórrogas automáticas, etc.) con la posibilidad de incluir en las ofertas opciones de configuración adicionales tales como calidad, servicios, precio base, precio de referencia, precio de reserva incremento/decremento mínimo, idioma, etc.
- Configuración total de los parámetros de visibilidad de los licitadores, tales como ranking de la subasta, nombre/alias de los competidores, ofertas introducidas por los competidores, oferta a mejorar para situarse en primera posición, etc.
- Posibilidad de definir “auto-extensiones” en el tiempo de duración de la subasta, esto es, la posibilidad de ampliación automática de la duración de la subasta.
- La plataforma deberá tener visualizadores configurables que permitan, al menos, lo siguiente:
- Para el Organismo: con posibilidad de visualizar información general asociada a la subasta (descripción, lotes, licitadores, pujas realizadas, mejor oferta, ahorros conseguidos en cada momento y a la finalización de la subasta, precios, tiempos, estado de las conexiones, etc.). Deberá mostrar información gráfica sobre los parámetros que se requieran, entre otros, se incluirán gráficos de los ahorros conseguidos, pujas realizadas y ranking de licitadores.
- Para los licitadores: con posibilidad de visualizar información general asociada a la subasta (estado, tiempo para que finalice la subasta, mejor oferta, su oferta actual, posición que ocupa en la subasta, tiempos, estado de su conexión, decremento mínimo, etc.). Deberá permitir configurar la información que se desea mostrar a los licitadores.
- Posibilidad de definir los roles de usuarios necesarios para la organización, tales como administradores, “visualizadores” (acceso en modo consulta a la subasta). Estos roles también permitirán determinar el ámbito de actuación de los usuarios (dentro de su Organismo o para todos los Organismos).
- Por defecto, todos los menús, mensajes, y ayudas serán en idioma Español. Adicionalmente, la plataforma deberá ser multilingüe.
- Gestión de las ofertas y negociaciones:
- Posibilidad de evaluar las ofertas en base a varios criterios a través de una fórmula matemática.
- Negociaciones en tiempo real, mediante la visualización y valoración de las pujas realizadas por cada licitador en cada instante.
- Funciones de Licitadores y Órganos de Contratación:
- Recogerá las funciones propias de los licitadores (pujar, pedir una pausa, mandar comentario, etc.), que podrán tener la información actualizada en tiempo real. No existirá límite de licitadores por subasta.
- Recogerá las funciones propias de la Mesa de Contratación, tales como:
- Invitación a los licitadores por correo electrónico (envío de toda la información necesaria para participar en la subasta).
- Inicio de la subasta.
- Subasta única o por fases.
- Comunicación con los interesados a la subasta durante el desarrollo de la misma a través de la plataforma.
- Finalizar, interrumpir o continuar la subasta.
- Ampliar o reducir el plazo de subasta.
- Resultado de la subasta.



- Aclaraciones, bloqueo o desbloqueo de licitadores.
- Información de la puja.
- Lista de participantes.
- Historial.
- Gráficos.
- Estado de conexión de los licitadores.

4.3 Mantenimiento de la plataforma

El servicio de mantenimiento de la plataforma será responsabilidad del adjudicatario, que consistirá en:

- Actualización de versiones: El adjudicatario pondrá a disposición, sin coste adicional, las actualizaciones y nuevas versiones de los productos cuando éstas se hallen disponibles para su explotación.
- Gestión de usuarios: El adjudicatario deberá de realizar las gestiones oportunas para llevar a cabo un mantenimiento de todos los usuarios que deban tener acceso a la plataforma.
- Mantenimiento Correctivo: El adjudicatario deberá realizar el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso de la plataforma, asegurando su correcto funcionamiento durante el plazo de ejecución del mismo.
- Mantenimiento Evolutivo: el adjudicatario deberá realizar los desarrollos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma en caso de la evolución propia de la plataforma como producto y servicio, así como el derivado de la adecuación de la misma, conforme a los requisitos de las leyes vigentes para el sector público español.

CLAÚSULA 5 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

A continuación, se describen los servicios que deberá prestar el adjudicatario, asociados a la celebración de cada evento de subasta que se vaya a celebrar por los órganos de contratación de la Comunidad de Madrid.

5.1 Prestación de servicio completo de Subasta Electrónica:

Para poder llevar a cabo las subastas electrónicas, el adjudicatario deberá parametrizar en su plataforma cada evento de subasta que se vaya a realizar, a petición del órgano de contratación de la Comunidad de Madrid que lo considere, dotándolo de un conjunto completo de servicios que aseguren su correcta configuración, ejecución y finalización.

Deberá tenerse en cuenta que, por cada una de las subastas, no existirá límite de licitadores ni de lotes.

Este conjunto integral de servicios consistirá en el asesoramiento, soporte, formación y resolución de dudas previo al desarrollo de la subasta, durante su ejecución así como posteriormente, tanto a los órganos de contratación como a los licitadores. Se detallan, a continuación, algunos de ellos:

En la fase de preparación de la subasta electrónica:

- Consultoría para la elaboración de pliegos: para cada evento de subasta, el adjudicatario asesorará en aquellos aspectos del pliego que necesiten ser adaptados en función de la casuística y configuración específica de la subasta, revisando y adaptando el pliego propuesto por el órgano de contratación, y recomendando la estrategia más adecuada a seguir.
- Realización de reuniones previas con el órgano de contratación, necesarias para el asesoramiento sobre la subasta y/o resolución de dudas.
- Parametrización y configuración de la herramienta para la creación de las subastas en base a la estrategia definida por el órgano de contratación, incluyendo, al menos, los siguientes servicios:
- Parámetros propios de la subasta, sus valores iniciales, y de negociación.

- e) Lista de productos o lotes que irán a la subasta.
- f) Precio base, precio reserva, decrementos.
- g) Otros parámetros necesarios para la subasta.
- h) Documentación a publicar.
- i) Gestión de anexos.
- j) Invitación a licitadores.
- k) Formación y asesoramiento a todos los licitadores en el uso de la plataforma, mediante llamada telefónica, videollamada o reunión presencial, así como verificación del cumplimiento de los requisitos tecnológicos por parte de estos.
- l) Subasta de prueba: simulación con los licitadores de una subasta con idénticas características al entorno real en el que se producirá la subasta, para conseguir la participación del licitador en la subasta por medios electrónicos, asegurando el correcto desarrollo del evento.
- m) Contacto previo con los licitadores para asegurar su asistencia a la subasta.

En la **fase de ejecución de la subasta electrónica**:

- a) Asistencia, presencial o telemática, al órgano de contratación por parte del adjudicatario, en la mesa el día de la subasta.
- b) Carga de datos iniciales (valores de las ofertas y datos de los licitadores).
- c) Organización durante todo el desarrollo de la subasta.
- d) Solución on-line de las posibles incidencias que puedan surgir a lo largo de toda la subasta, incluyendo el control del estado de las conexiones.
- e) Soporte presencial o telemático durante todo el desarrollo del evento de subasta. Se preverán los mecanismos necesarios que permitan, en todo caso, la atención a cualquier duda de los licitadores durante el periodo de la subasta así como la atención inmediata a cualquier problema técnico sobrevenido durante el mismo.
- f) Durante el desarrollo de la subasta, el licitador y el órgano de contratación podrán consultar gráficos y valores que le informen sobre los parámetros que se decida sean visibles para los licitadores durante la subasta.
- g) Finalización de la subasta: ratificación de la subasta, adjudicación.

En la **fase de finalización de la subasta electrónica**:

- a) Informe final de la subasta, en el que se detallará todo lo acontecido en torno a la subasta electrónica realizada (preparación, desarrollo, resumen económico, desglose mejor oferta de cada licitador, relación de todas las pujas realizadas, mejor oferta, etc.).
- b) Envío a la Agencia de los Logs de sistema de todas las actuaciones realizadas en la subasta electrónica, firmado electrónicamente por el adjudicatario.
- c) Información a los licitadores del resultado de la subasta.
- d) Encuesta de satisfacción para los usuarios finales.

La planificación prevista, sujeta a cambios y sin compromiso de realización, para la ejecución de subastas electrónicas es de 12 subastas por año. Los servicios asociados se realizan en función de necesidades, no existiendo compromiso de asignación, en el caso de no ejecutarse la totalidad de las subastas inicialmente previstas,

Para poder ejecutar de manera eficaz cada fase de la subasta electrónica, se establecen los siguientes plazos mínimos que deberán respetar los órganos de contratación así como el adjudicatario, con el fin de garantizar el éxito de la celebración de la **subasta electrónica**:



- A. Fase de preparación: el órgano de contratación que requiera, al menos, alguno de los servicios descritos para esta fase deberá informar, como mínimo, 10 días hábiles de su necesidad con el fin de que el adjudicatario pueda realizar los servicios diligentemente.
- B. Fase de ejecución: el órgano de contratación deberá informar al adjudicatario de la celebración de la subasta electrónica, como mínimo, con 10 días hábiles de antelación sobre la ejecución de la subasta electrónica. El adjudicatario, durante ese periodo, deberá estar en contacto con el órgano de contratación y los licitadores por si surgieran dudas, se necesitarán reuniones adicionales o alguno de los servicios descritos para esta fase.
- C. Fase de finalización: el adjudicatario realizará los trabajos descritos para esta fase en un plazo máximo de 3 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la finalización de la subasta electrónica.

Inicialmente, el lugar de la prestación de los servicios será en las dependencias de la Comunidad de Madrid (de forma general, en el lugar donde se realice la Mesa de Contratación de la subasta) o de manera telemática. Sin perjuicio de ello, la Agencia podrá requerir el desempeño de los servicios contratados, de forma parcial o total, desde las instalaciones del adjudicatario. Se establecerán, en todo caso, los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

El adjudicatario facilitará el soporte descrito para las fases de preparación y ejecución del servicio por las siguientes vías y horarios:

- a) Por teléfono: El adjudicatario pondrá a disposición de la CM (Órganos de Contratación y licitadores) un número de teléfono y personal de contacto cualificado, en horario de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes no festivos.
- b) Por e-mail: La Agencia pondrá a disposición del adjudicatario la dirección de correo electrónico "subastaselectronicas@madrid.org", a la que se dará acceso al personal que el adjudicatario designe para proporcionar el soporte necesario a través de este medio, en horario de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes no festivos.

CLAÚSULA 6 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Agencia coordinará este servicio a través de la Dirección de Sistemas de Información Corporativos. El seguimiento del servicio así como el control de la ejecución del contrato requieren de:

6.1 Responsable del servicio ante la Agencia

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio, que será el responsable del mismo ante la Agencia. Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe.

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), de conformidad con la Cláusula 15 del Pliego de Prescripciones Jurídicas Particulares.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designada, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del responsable del servicio ante la Agencia y con la periodicidad (inicialmente mensual) que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar la ejecución de los trabajos, dando las instrucciones necesarias al equipo por él designado, quienes estarán bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
- Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas.

- Supervisar y controlar la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, parcial o totalmente, facultará a la Agencia para instar la resolución del contrato.

6.2 Control de la prestación del servicio

Por su parte, la Agencia designará un responsable del contrato que será el responsable del seguimiento y supervisión global de los trabajos, y sobre cualquier modificación en el desarrollo de los trabajos, para que éstos, se completen conforme a los plazos, y requerimientos exigidos en el presente pliego y, en su caso, en la oferta de la empresa adjudicataria.

El personal asignado al servicio objeto del contrato, realizará los trabajos con sujeción a las instrucciones de la empresa adjudicataria, en coordinación con la Agencia.

Tanto la empresa adjudicataria como el personal asignado para la ejecución del contrato, se comprometerá a guardar absoluta reserva sobre instalaciones, procedimientos e incidencias de la Agencia.

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

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el Responsable del servicio ante la Agencia por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que la Agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato. Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

6.3 Comité de Dirección

El Comité de Dirección estará integrado por el responsable del servicio del adjudicatario y los responsables del contrato de la Agencia, y sus funciones serán:

Revisar y controlar el grado de avance del contrato así como la consecución de Niveles de Servicio y de la aplicación de las penalizaciones asociadas.

Tomar decisiones del más alto nivel con respecto al Contrato, así como la resolución de conflictos.

El Comité de Dirección del Contrato celebrará reuniones con la periodicidad y la ubicación que MADRID DIGITAL determine. Así mismo, con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este comité, el adjudicatario cuando MADRID DIGITAL lo determine, entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual del servicio.



CLAÚSULA 7 CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberán elaborarse las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada propuesta deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

La exposición de la oferta técnica se ajustará, como mínimo y en su mismo orden, a los diferentes apartados detallados a continuación. Para cada apartado deberá indicarse explícitamente y sin ambigüedades, la propuesta o solución técnica planteada.

El licitador deberá ajustarse especialmente a lo indicado en este punto, y circunscribir su propuesta exclusivamente a lo demandado en el pliego, separando claramente en la documentación que entregue lo aplicable íntegramente como respuesta técnica, evaluable, de la información sobre catálogos de materiales, equipos y especificaciones técnicas que se deberán incluir como anexos a la oferta técnica.

Las ofertas técnicas deberán incluir un índice temático del contenido. A su vez, este explicará y detallará los diferentes aspectos de la oferta, siempre que supongan una información directamente relacionada con los proyectos propuestos en el pliego. Para limitar la extensión de la propuesta técnica, ésta consistirá en un único documento, que con carácter obligatorio, deberá presentarse en soporte digital, que no podrá exceder en ningún caso de las 60 páginas a una sola cara con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.

La oferta se deberá ajustar al siguiente contenido y formato:

1. Introducción.

Se detalla el contexto en el que se realiza la oferta y las capacidades globales del licitador para entender y satisfacer los requerimientos del contrato.

2. Objetivos.

Donde se efectúa una interpretación de los objetivos propuestos para el contrato y se establece un compromiso formal con los mismos. Igualmente se hace explícito el compromiso de satisfacer íntegramente los requerimientos del pliego con todos sus anexos.

3. Solución propuesta

Donde se describirá la solución que se ofertase, de acuerdo con lo especificado en el presente pliego.

Asimismo, se describirán las mejoras adicionales propuestas por el licitador.

4. Planificación específica para las diferentes fases del Servicio (Entrada, Operación del Servicio y Devolución), incluyendo el plan de trabajo y tareas propuestas a realizar en la Fase de Entrada del servicio, así como para garantizar la operatividad de la plataforma desde el inicio de la Fase de Operación de Servicio y a lo largo de toda la duración del mismo con la garantía de calidad requerida.

4.1 Descripción detallada del plan de Servicios de Atención, Soporte, Comunicación y Formación propuesto asociado a cada evento/subasta, incluyendo el Plan de trabajo propuesto para el desarrollo de las diferentes actividades y servicios que constituyen el objeto del contrato. Este plan de trabajo deberá detallar actividades y tareas a desarrollar, diagrama de tiempos propuestos para su realización, la composición y organización del equipo de trabajo propuesto, roles, participación y funciones propuestas para cada uno de los miembros del equipo previo al evento de subasta, durante su ejecución así como a la finalización del mismo.

4.2 Descripción detallada del plan de Mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma de Subasta electrónica, incluyendo el plan de trabajo propuesto para el



desarrollo de las diferentes actividades y servicios para garantizar el mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma, que constituyen el objeto del contrato. Este plan de trabajo deberá detallar actividades y tareas a desarrollar, diagrama de tiempos propuestos para su realización, la composición y organización del equipo de trabajo propuesto.

4.3. Metodología para el Seguimiento y Control del Servicio, descripción de la metodología a utilizar para abordar los trabajos objeto de este Pliego. En particular, el modelo de comunicación y coordinación entre el equipo interno del adjudicatario así como la relación con el equipo de la Agencia.

5. Otros Anexos que el licitador considere interesantes para la oferta.

La **documentación técnica** de las ofertas que presenten cada uno de los licitadores, se entregará en el **Sobre nº 2 "DOCUMENTACIÓN TÉCNICA"**.

CLAÚSULA 8 CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

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

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

ICM_SUBASTAS_ELECTRONICAS@madrid.org

Los licitadores deberán 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 de persona distinta a la señalada.

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar una plantilla con la siguiente estructura:

Nº Consulta	Capítulo o Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
....				

La Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la cláusula 10 del pliego de cláusulas administrativas.

El Director de Sistemas de Información Corporativos

P.S. (Resolución nº 126/2019, de 22 de marzo del Consejero-Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.)

Fdo.: Ignacio Bellido Fernández-Montes

ANEXO 1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS en adelante) es entendido como el nivel de prestación del servicio mínimo exigido al Adjudicatario para cada uno de los indicadores, estableciéndose los valores mínimos requeridos y el seguimiento periódico.

El Adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS establecido mediante los correspondientes informes de análisis. El Adjudicatario utilizará el sistema de gestión de incidencias que la Agencia determine, teniendo el adjudicatario la obligación de disponer de uno propio en caso de que la Agencia no lo proporcionará.

El no cumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de penalizaciones, que se describen en el presente ANEXO y de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Dichas penalizaciones se aplicarán en los Certificados de Servicio inmediatamente posteriores al incumplimiento de cualquiera de dichos ANS. En el caso del último Certificado de Servicio del Contrato, esté no se aprobará hasta que no se haya realizado el cumplimiento de todos los ANS que quedasen pendientes.

1.1 Acuerdos de Nivel de Servicios:

Este apartado define los parámetros del servicio que el Adjudicatario está obligado a cumplir para mantener el nivel de calidad de los Servicios prestados por la Agencia. Estos parámetros son computables para el cálculo de penalizaciones y aplicarán para la Fase de Operación del Servicio.

El grado de cumplimiento de cada indicador se divide en diferentes tramos. El Tramo 1 supone el nivel de cumplimiento esperado y, por tanto, no penalizable. El resto de tramos gradúa el nivel de desviación con respecto al nivel esperado, lo que condiciona el valor de la penalización a aplicar en el trimestre.

1.1.1 Inicio de la operatividad de la plataforma

El Adjudicatario debe tener operativa la plataforma desde el primer día de la fase de Operación Servicio (esto es, 1 de octubre de 2021, conforme a la *cláusula 5 del presente Pliego*) y el servicio implícito de cada subasta, es decir, configurado para poder realizar la primera subasta conforme a las especificaciones y operativa indicadas en el presente pliego.

La plataforma deberá estar operativa:

- Para la realización de las subastas, de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes no festivos en la Comunidad de Madrid.
- Para la operativa básica: consultas, parametrización, informes, y funcionalidades de ámbito general, las 24 horas de lunes a viernes no festivos.

La Agencia proporcionará al adjudicatario el certificado digital necesario para la conexión mediante https.

1.1.2 Fase de operación del servicio.

1.1.3 Características de las incidencias.

Tiempo de resolución: Será el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia por parte de la Comunidad de Madrid y la resolución de la misma, pudiendo ser una de las siguientes respuestas por parte del adjudicatario:

- Un comunicado aclarativo sobre las funcionalidades operativas de producto, se encuentren o no descritas en la documentación del producto/usuario aportada por el adjudicatario.
- Las indicaciones precisas/recomendaciones dirigidas a la resolución del asunto.

Categoría de incidencias: Las incidencias en el funcionamiento de la plataforma se dividirán en las siguientes categorías:

- **Incidencias Críticas:** Cualquiera que se produzca durante la celebración de la subasta y que impidan la continuidad de la misma.
- **Incidencias Prioridad Alta:** Se catalogan como aquellas que bloquean la operativa de cualquiera de los procesos del sistema o impiden la operativa de gestión de los usuarios, no existiendo un camino alternativo viable para soslayar el problema, en definitiva, hablamos de una incidencia que impide operar con el servicio.
- **Incidencias Prioridad Normal:** Serán las incidencias que no bloquean los procesos ni suponen un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global.

1.1.4 Niveles de resolución de las incidencias

Los niveles de tiempo de resolución, se subdividirán en los siguientes tiempos:

- **Tiempo Máximo de incidencias críticas:** 15 minutos.
- **Tiempo Máximo de Incidencias Prioridad Alta:** ≤ 6 horas laborables
- **Tiempo Máximo de las incidencias Prioridad Normal:** ≤ 2 días laborables.

A los efectos del cómputo de los tiempos de resolución, no se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido fuera del horario de servicio referido, iniciándose o reanudándose su cómputo, al comienzo del día siguiente del horario de servicio.



1.1.5 Indicadores y cálculo de penalizaciones

El cuadro que se muestra a continuación describe los indicadores del servicio y los porcentajes de penalización asociados según sus valores. **Todos los indicadores se medirán en periodos trimestrales** desde el comienzo del contrato y las penalidades se aplicarán en la factura del último mes del trimestre.

CUADRO DE INDICADORES Y PENALIZACIONES

Indicador	Descripción	TRAMOS					
		Tramo 1		Tramo 2		Tramo 3	
		Valor	<i>Ft</i> (penalización)	Valor	<i>Ft</i> (penalización)	Valor	<i>Ft</i> (penalización)
IND01	Nº de Incidencias Críticas en el periodo.	0	0	1-2	2,60	>2	5,00
IND02	Nº de Incidencias de Prioridad Alta (≤ 6 horas laborables) en el periodo.	≤4	0	5-10	0,60	>10	1,20
IND03	Nº de Incidencias de Prioridad Normal (≤ 2 días laborables) en el periodo.	≤8	0	9-13	0,40	>13	0,70
IND04	Tiempo medio de resolución de las incidencias Críticas (minutos) en el periodo.	≤15	0	15,1-20	2,00	>20	4,00
IND05	Tiempo medio de resolución de las Incidencias Prioridad Alta (horas) en el periodo.	≤6	0	6,1-8,00	1,50	>8,00	3,00
IND06	Tiempo medio de resolución de las Incidencias Prioridad Normal (días) en el periodo.	≤2	0	2,1-3,0	0,30	>3,0	0,60

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones es la siguiente:

$$\text{Penalización} = A \cdot \frac{\sum Ft}{100}$$

Dónde:

A: Es el importe total a facturar en el trimestre en que se aplican las penalidades.

∑ Ft: Es el resultado de la suma de todos los valores de la penalización según los indicadores.

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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294749762515987148065**