

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL
CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “FORMACIÓN EN
SOLUCIONES BASADAS EN BMC SOFTWARE.” A ADJUDICAR POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239910842725963885602**



INDICE:

CLÁUSULA 1.-	INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.-	OBJETO DEL SERVICIO	3
CLÁUSULA 3.-	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
CLÁUSULA 4.-	PLAZO DE EJECUCIÓN Y FORMA DE PAGO	4
CLÁUSULA 5.-	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	4
CLÁUSULA 6.-	CALIDAD DEL SERVICIO	5
CLÁUSULA 7.-	GARANTIA DE LOS TRABAJOS	5
CLÁUSULA 8.-	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	5



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), de conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 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)*, se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

Según el referido precepto, la Agencia tiene asignadas, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, (*Artículo 10 – Tres – c*).

En el ejercicio de las precitadas funciones, uno de los objetivos de la Agencia es ser el elemento catalizador del proceso de transformación y modernización de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), un elemento clave para alcanzarlo lo constituye el aprendizaje continuo y especializado de los profesionales de MD, este aprendizaje debe tener en cuenta el avance y actualización permanente del entorno tecnológico que conforman las TIC, los profesionales de Madrid Digital, deben reciclar y adquirir conocimientos tan avanzados y tan rápidamente como se producen en el entorno tecnológico, este aprendizaje debe ser adquirido directamente de los fabricantes, o partner autorizados por los mismos, que lo hacen posible solo así se podrá garantizar los servicios públicos de la Comunidad de Madrid.

En la Agencia, la dirección competente en gestionar el aprendizaje del personal propio, es la Dirección de Destrezas y Competencias Digitales Avanzadas (en adelante DDCDA), para lo que dispone del Área de Aprendizaje Continuo.

Dentro de las múltiples soluciones que forman parte de la transformación y modernización de los servicios públicos existen soluciones especializadas que deben ser utilizadas, soportadas y mantenidas por el personal de la Agencia. Éste es el caso del software objeto del servicio requerido, producto implantado actualmente en Madrid Digital y que viene siendo utilizado en distintas Áreas técnicas y con distintos niveles de especialización.

Es por esto que, resulta necesaria la contratación de los servicios de formación técnica especializada con el fin de incrementar y adquirir nuevas funcionalidades a través de la especialización del equipo de soporte y mantenimiento y así poder obtener el máximo valor de las soluciones implantadas para lograr un mayor rendimiento y operatividad del producto.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de formación en soluciones desarrolladas bajo BMC software. Este software dispone de múltiples soluciones en distintos ámbitos de negocio, entre todas las soluciones, el objeto concreto de este contrato son las detalladas a continuación.

Las soluciones objeto del servicio serían:

BMC Helix ITSM & CMDB

BMC Discovery

BMC Helix Digital Workplace and Add-Ons

BMC TrueSight Server Automation

BMC TrueSight Orchestration

BMC Helix CMDB



Debido a la naturaleza del producto y la necesidad de certificación en los productos, el prestador del servicio deberá ser el fabricante o un partner autorizado y debe incluir la correspondiente certificación oficial del fabricante.

La contratación de este servicio dentro de lo estipulado en este objeto será a través de créditos que permita versatilidad a la hora de dimensionar y adecuar el servicio a la demanda existente. Todo ello sin perjuicio de que incrementen las necesidades sobre la formación en estas tecnologías en un futuro. El consumo de créditos se hará sobre la base de las necesidades formativas de la organización.

La formación será impartida en idioma español por un instructor y de manera síncrona con la posibilidad que ello conlleva de participar en el curso y resolver dudas. Deberá incluir laboratorios virtuales y manual para consolidar y apoyar la adquisición del conocimiento.

En caso que sea necesario, la empresa adjudicataria realizará un examen en idioma español equivalente al examen oficial que da acceso a la certificación.

CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La necesidad de formación de la Agencia en este software pasa por distintas soluciones por lo que se requiere la contratación del servicio a través de créditos de formación que puedan utilizarse para cualquier curso de formación dentro de las soluciones relacionadas en el objeto del contrato, esto también permitirá que esta formación pueda distribuirse entre las distintas unidades organizativas objeto de dicha formación a medida que evolucionan sus necesidades formativas. El consumo de créditos se hará sobre la base de las necesidades formativas de la organización.

Teniendo en cuenta la volatilidad del conocimiento y con el fin de dar valor y garantizar el conocimiento de los profesionales de Madrid Digital, la formación debe incluir la correspondiente certificación y en caso de ser necesario a través del correspondiente examen. Esto no deja de ser una práctica habitual en el entorno de las TIC que es indispensable para garantizar la no obsolescencia del conocimiento en constante actualización.

La empresa adjudicataria designará una persona que se encargará de planificar las sesiones de formación, supervisar el buen funcionamiento de los servicios y de las tareas administrativas, así como de establecer los horarios, inscribir a los participantes y ayudar a la conexión con las herramientas de formación.

En caso que sea necesario, la empresa adjudicataria realizará un examen en idioma español equivalente al examen oficial que da acceso a la certificación.

CLÁUSULA 4.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES** contados desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

Forma de pago:

Se efectuará mediante certificaciones mensuales, contra facturas conformadas, y previa aceptación por la Dirección encargada de la inspección del servicio.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato se indicará el título y número del expediente.

CLÁUSULA 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

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



- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que Madrid Digital designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al Responsable del Servicio que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 6.- CALIDAD DEL SERVICIO

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

CLÁUSULA 7.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS

Se establece un plazo de garantía de **UN MES**, 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 contratista responderá de la correcta ejecución del contrato y de los defectos que hubiera en el servicio, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia lo hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales, e incluso en la recepción total, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los servicios prestados.

CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

md_aprend_continuo_consultas@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.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La Directora de Destrezas y Competencias Digitales Avanzadas

Fdo.: Inmaculada Sánchez Ramos