

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR  
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO  
“MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACIÓN E  
INSTALACIÓN EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE  
GESTIÓN BIBLIOTECARIA “ABSYSNET”, A ADJUDICAR  
MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295181545130335286257**



## INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN .....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO .....	5
CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO .....	6
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR.....	7
CLÁUSULA 5.- CALIDAD .....	12
CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....	13
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS .....	14
CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....	15



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **129518154513035286257**

## 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.

Desde el año 1999, la Comunidad de Madrid ha realizado la gestión bibliotecaria de las bibliotecas de la CM. Dentro de este contexto la entonces *Consejería de Educación y Cultura* solicitó la implantación de un sistema para realizar la gestión en red de las bibliotecas cubriendo las funciones básicas de catalogación, circulación, gestión de lectores, agrupación de autoridades y gestión de adquisiciones.

El sistema seleccionado por la Comunidad de Madrid fue Absys, de la empresa Baratz Servicios de Teledocumentación. La Consejería se encargó de la adquisición de dicho producto, traspasando posteriormente su gestión y mantenimiento a la Agencia. Desde entonces, la gestión del catálogo bibliográfico de las bibliotecas de la C.M. se realiza con este sistema.

En el año 2006, se ejecuta el proyecto de migración del sistema Absys a la nueva solución de producto AbsysNet de la misma empresa. Dado que se trata de una solución en red, se lleva a cabo la instalación en la infraestructura de la Agencia y se implanta el sistema AbsysNet en las bibliotecas existentes en ese momento mediante la adquisición de las licencias de sucursales y usuarios necesarias. Entre los años 2006-2017 se llevan a cabo diversos proyectos de ampliación y subidas de versión de AbsysNet.

Siguiendo con el ejercicio de sus competencias la C.M. elabora el Plan de Fomento de la Lectura, con una duración de doce años (2006-2017), que fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la C.M. el 2 de agosto de 2006, estableciendo el impulso de los servicios de apoyo al sistema de lectura pública de la región a través de la creación y gestión de un catálogo único para toda la región.

En este sentido, y siendo éste un instrumento de información y de gestión transversal, tal y como se encuentra ya implantado como competencia autonómica en la mayor parte



de las Comunidades Autónomas españolas, la entonces Consejería de Empleo, Turismo y Cultura lanzó en 2014 el Proyecto de Catálogo Colectivo de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid, propiciando la integración de cuantos catálogos colectivos puedan promoverse, cuyo carácter se adecúe al ámbito cubierto por el sistema bibliotecario de la C.M. (AbsysNet), de acuerdo con la normativa técnica internacional.

Actualmente la versión 2.2 de AbsysNet se encuentra desplegada en la Biblioteca Regional de la Comunidad de Madrid, 16 bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid, 85 bibliotecas escolares, 2 centros culturales, otros servicios adicionales como Bibliobuses y Telebiblioteca, y las bibliotecas de 80 municipios de la región integrados en el Proyecto Catálogo Único (que se describe más adelante dentro de este apartado), incluidas las del Ayuntamiento de Madrid

Adicionalmente, en instalaciones funcionalmente separadas, el mismo producto AbsysNet se encuentra desplegado en las bibliotecas del Museo Arqueológico Regional, el Centro de Arte Dos de Mayo y el Museo Picasso, la Biblioteca del Archivo Regional y el Archivo Histórico de Protocolos, la Biblioteca de la DG de Salud Pública (Centro documental en materia sanitaria), la Red de Bibliotecas de los Centros de Enseñanzas Artísticas Superiores de la Comunidad de Madrid, el Centro de Documentación especializada en Medio Ambiente, Admón. Local y Ordenación del Territorio, la biblioteca de la Comisión Jurídica Asesora, la biblioteca del Centro de Asuntos Taurinos, la biblioteca del Centro de Documentación Europea, las bibliotecas del Centro de Regional de Información Juvenil y la Escuela de Animación de la DG de Juventud, la biblioteca de la Dirección General de Patrimonio Cultural y el Centro de Documentación de la Viceconsejería de Hacienda, cuyo coste es asumido por parte de Madrid Digital en la actualidad.

Por todo lo anterior, en 2017 se consideró convenientemente ventajosa la adquisición de una Licencia Corporativa de AbsysNet para el ámbito de la Comunidad de Madrid, hasta un número máximo de 500 sucursales y 2.500 usuarios e incluyendo los costes de mantenimiento en los cuatro años iniciales, así como la previsión de crecimiento de bibliotecas y usuarios establecida entre los ejercicios 2018 y 2021.

### **Proyecto Catálogo Único Regional**

Se trata de un proyecto estratégico de gran impacto mediático e institucional. El objetivo de este proyecto es la incorporación progresiva de todos los Ayuntamientos de la región que dispongan de biblioteca al Catálogo Único Regional, debiéndose integrar en un único sistema de gestión bibliotecaria, siendo AbsysNet el sistema ya implantado en las bibliotecas de la Comunidad de Madrid. Esta integración se lleva a cabo mediante la migración de los datos, la homogeneización en caso de provenir de sistemas de gestión distintos a AbsysNet y la integración en un único catálogo con los mismos formatos y requerimientos de las bibliotecas y de los usuarios de las mismas en el sistema centralizado.

A lo largo del desarrollo del proyecto, la Subdirección General de Libro, como responsable funcional del sistema de gestión de bibliotecas, y por tanto de su



implantación en todas las bibliotecas de la Comunidad de Madrid, se encarga del contacto con los municipios, envío de información y firma de convenios, así como la contratación del proyecto de integración de los distintos catálogos municipales en un sistema único, incluyendo las tareas de recopilación de datos, homogeneización de formatos y unificación del sistema gestión y catalogación.

Así mismo, y teniendo en cuenta dicha responsabilidad funcional, la Subdirección General del Libro establece las directrices sobre el sistema de gestión a utilizar y las normas de uso, pero no centraliza las necesidades del resto de centros directivos de la Comunidad de Madrid, que, según sus necesidades, requieren a Madrid Digital sus propias implantaciones, tramitándose las adquisiciones pertinentes teniendo en cuenta las distintas prioridades y momentos presupuestarios de cada Centro Directivo promotor.

El desarrollo del proyecto se plantea en varias fases debido a la progresiva incorporación de grupos de Ayuntamientos, según se van firmando los convenios pertinentes entre la Comunidad de Madrid y cada Ayuntamiento. La firma de estos convenios se realiza en distintos marcos temporales que no son predecibles a priori, lo que deriva en esta ejecución del proyecto por fases. Al final del proyecto se estima se habrán incorporado más de 250 sucursales y 1.600 usuarios.

Se han llevado a cabo las Fases I - VI de este proyecto y se encuentra en desarrollo la Fase VII. Un total de 80 municipios forman parte ya del catálogo regional. Entre otros, el objetivo principal del Carné Único es facilitar al usuario el acceso tanto a los fondos bibliográficos como a los centros físicos. De este modo, cualquier usuario puede llevarse en préstamo un libro de cualquier biblioteca de la Comunidad o de un ayuntamiento que se haya adherido al Carné Único. Además, los ciudadanos pueden acceder al servicio de préstamo de libros digitales eBiblioMadrid.

Además de la ampliación de sucursales para la integración de los municipios, el proyecto requirió por parte de Madrid Digital la ampliación de licencias SIP2 para equipos de auto préstamo en todas las bibliotecas, la ampliación accesos para nuevos usuarios profesionales de la aplicación, el acceso ilimitado al catálogo público (Opac), ya que aumentaron notablemente las consultas públicas, que no debían contar como usuarios profesionales concurrentes, y la adecuación de las infraestructuras de la instalación (recursos de infraestructura informática para alojar el incremento de la instalación y los accesos de los nuevos usuarios concurrentes).

## **CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO**

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, soporte funcional y actualización de versiones de la licencia corporativa del Sistema de Gestión Bibliotecaria AbsysNet, implantado en bibliotecas y otros centros de documentación de la Comunidad de Madrid, así como la incorporación a este Sistema de aquellos centros



gestores de la Comunidad de Madrid que lo soliciten, y la necesaria formación, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO**

La prestación de los servicios de mantenimiento, correctivo y evolutivo, objeto del contrato será sobre la licencia corporativa que da servicio a los centros en los que, a fecha actual, está instalado el Sistema AbsysNet; además deberá realizarse la implantación del sistema en aquellos centros gestores de la Comunidad de Madrid que soliciten este servicio por disponer de biblioteca o centro de documentación especializado.

Los centros que actualmente disponen de este servicio son:

- Red de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid (Incluido FASE VII) 325 sucursales y 800 usuarios
- Museo Arqueológico Regional de la Comunidad de Madrid. 10 sucursales y 16 usuarios.
- Archivo Regional de Madrid. 2 sucursales y 7 usuarios.
- Centro Documental en Materia Sanitaria. 5 Sucursales y 10 usuarios
- Red de Bibliotecas de los Centros de Enseñanzas Artísticas Superiores. 6 sucursales y 20 usuarios.
- Centro de Documentación especializada en Medio Ambiente, Admón. Local y Ordenación del Territorio. 1 sucursal y 8 usuarios
- Centro de Documentación Europea. 1 sucursal y 3 usuarios.
- Biblioteca de la Comisión Jurídica Asesora. 1 sucursal y 5 usuarios
- Biblioteca del Centro de Asuntos Taurinos. 5 sucursales y 10 usuarios
- Bibliotecas especializadas del Centro de Regional de Información Juvenil y la Escuela de Animación de la DG de Juventud. 2 sucursales y 10 usuarios
- Bibliotecas especializadas del Centro de Documentación Hacienda y de Patrimonio Cultural (nuevos 2021). 2 sucursales y 10 usuarios.

Adicionalmente se encuentran dentro del alcance del presente contrato el mantenimiento de

- Módulo de biblioteca digital y opción de usuarios OPAC ilimitados para las diferentes instancias.
- Módulo WS/APIs para la instancia AbsysNet del Catálogo Colectivo de Bibliotecas Públicas.
- Licencias de interfaces de autopréstamo SIP2, teniendo en cuenta que las máquinas de autopréstamo utilizan un usuario de trabajo que debe incluirse en el límite de usuarios.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **129518154513035286257**

#### CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Los servicios a prestar se clasifican en dos grupos de actividades:

- Servicios de Cuota Fija.
- Servicios de Cuota Variable.

##### **4.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA**

Son la base de la atención continua que requieren las aplicaciones o sistemas en producción. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

###### **4.1.1 Mantenimiento correctivo:**

**El mantenimiento correctivo consistirá** en el diagnóstico y subsanación de incidencias reportadas debidas a fallos, funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto del Sistema. El objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento del producto software incluido en este Pliego a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

➤ **Número ilimitado de incidencias y consultas**

➤ **Gestión de incidencias:**

- **Atención telefónica ilimitada:**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia un número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte funcional y técnico necesario para identificar y resolver los problemas y consultas que se deriven del funcionamiento del software, cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato.

Esta asistencia telefónica se dará por personal técnico cualificado del adjudicatario, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas por parte de la Agencia.

El horario de asistencia telefónica será lunes a viernes de 8:00 a 20:00, laborales en la Comunidad de Madrid.

- **Correo electrónico:**

Adicionalmente se dispondrá de un soporte técnico vía correo electrónico.

- **Soporte web:**

El adjudicatario dispondrá de un espacio web en el que podrán registrarse incidencias peticiones o consultas. La incidencia, petición o consulta, quedará registrada en su sistema de seguimiento y devolverá un número de registro de la misma en el momento de su alta.





Será posible conocer en cualquier momento el estado, avance y resolución de cada incidencia o intervención realizada.

• **Tiempo de Respuesta y Niveles de Servicio:**

En las tablas que se recogen a continuación, se definen los Tiempos de Respuesta para cada Nivel de Servicio, así como la definición de cada tipo de Nivel de Servicio.

<u>Tiempo de Respuesta</u>	
S1 = 1 h.	
S2 = 4 h.	
S3 = 8 h.	
S4 = 12 h.	
	Los anteriores tiempos de respuesta se computarán dentro de la siguiente franja horaria: de lunes a viernes de 8:00 h. a 20:00 h., laborables en la Comunidad de Madrid.

Nivel de Servicio	Definición
<b>S1</b>	<p><b>Impacto crítico en el servicio</b></p> <p>Situación que afecta de manera crítica al sistema principal e impide trabajar con él:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio principal no está operativo</li> <li>• El sistema de producción se colapsa</li> <li>• Riesgo de integridad de datos</li> <li>• Fallan las operaciones de copia de seguridad y de recuperación.</li> </ul> <p>La Agencia pondrá a disposición del adjudicatario los recursos humanos necesarios para que el adjudicatario resuelva el problema.</p>
<b>S2</b>	<p><b>Impacto considerable en el servicio o la implementación</b></p> <p>El sistema principal se ve seriamente afectado, o se detiene la implementación, y no hay ninguna solución temporal aceptable para el problema presentado.</p>
<b>S3</b>	<p><b>Impacto moderado en el servicio</b></p> <p>El sistema principal sufre una afectación moderada, no se han perdido datos, y el sistema sigue funcionando. El problema se puede solventar temporalmente utilizando una solución temporal apropiada.</p>
<b>S4</b>	<p><b>Ningún impacto en el servicio</b></p> <p>Problemas no críticos, cuestiones generales, peticiones de mejoras o problemas de documentación.</p>





#### **4.1.2 Soporte Funcional:**

Actividades orientadas a resolver dudas funcionales, técnicas o de la utilización del Sistema planteadas por el cliente. En este sentido, el “cliente” no solo será el “usuario” del Sistema, sino las Áreas de la Agencia que puedan necesitar, en el desempeño de su propia función, la resolución de consultas sobre el Sistema.

El soporte consistirá en el desarrollo de las acciones que se describen a continuación, todas ellas destinadas a evitar incidencias y paradas de los sistemas:

➤ **Elaboración de un Plan de Soporte:**

El adjudicatario elaborará al inicio de la ejecución del contrato y en colaboración con el personal de la Agencia, un Plan de Soporte, en el cual:

- Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y la Agencia.
- Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias y se planificarán las tareas a realizar para la correcta realización del servicio de soporte.
- Se coordinarán los cambios de tecnología que se produzcan y la propuesta de aplicación en producción.
- Se recogerán in-situ las necesidades asociadas a las tareas de desarrollo e implementación de soluciones.

➤ **Informes detallados de la configuración en producción.** Con el objeto de garantizar el soporte y mantenimiento descrito en este pliego y el nivel de servicio, el adjudicatario deberá realizar y mantener un informe descriptivo de los medios informáticos y de las peculiaridades técnicas de la instalación en producción del software objeto de este contrato. Dicho informe será de utilidad a la hora de diagnosticar incidencias.

Se llevará a cabo un análisis previo de cualquier incidencia que afecte al Sistema en mantenimiento, siendo las incidencias imputables a infraestructuras necesariamente comunicadas a la Agencia, con el fin de que éste dé parte de las averías.

#### **4.1.3 Mantenimiento Evolutivo Tecnológico:** Actualización de versiones.

El adjudicatario se compromete al suministro e instalación de nuevas versiones que fueran desarrolladas de todos los productos ya instalados, durante el periodo de vigencia del contrato.

Implicará la actualización de los productos y herramientas, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, y para la solución a problemas existentes en versiones anteriores, así como aquellas adaptaciones necesarias originadas por cambios en la normativa de la Comunidad de Madrid (por ejemplo, los cambios de estructura) o por modificaciones en la plataforma tecnológica soporte del servicio.



Por tanto, en el plazo máximo de dos meses desde su liberación, el adjudicatario deberá:

- Informar y poner a disposición de la Agencia las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato. Se facilitará a la Agencia las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de instalación y uso de los productos para su correcta utilización y operatividad. Se deberán seguir los procedimientos técnicos para la implantación de nuevas versiones definidos por la Agencia
- Entregar a la Agencia la documentación de las actualizaciones realizadas, así como los manuales de uso de la nueva versión.
- Colaborar en la actualización de contenidos formativos destinados al personal bibliotecario disponibles en ForMadrid.
- Enviar boletines técnicos con información relativa a la utilización del software, nuevos desarrollos y problemas detectados.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos de software objeto de mantenimiento.

Para ello, el personal designado por el adjudicatario realizará las labores de actualización de forma remota y, excepcionalmente y cuando no fuera posible hacerlo así, desplazándose al lugar en el que se hayan de instalar las nuevas versiones del software.

En el caso de que los trabajos a realizar requieran una parada planificada del sistema, será notificado por parte del Responsable del Servicio al Responsable del Contrato designado, para consensuar el momento idóneo para su realización.

El adjudicatario se compromete a respetar la compatibilidad de los datos entre versiones correlativas de sus productos, o en su defecto, a suministrar una herramienta de traspaso de datos entre versiones estándar a fin de garantizar su plena compatibilidad.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295181545130335286257**

## **4.2 SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE**

La demanda de estos **Servicios Bajo Demanda o Encargos Planificables** surge de la necesidad de evolución y adaptación del Sistema a las necesidades de los clientes.

### **4.2.1 Mantenimiento evolutivo funcional:**

Para estos servicios de Cuota Variable se estima una necesidad de un **máximo de 250 horas** anuales.

SERVICIOS DE EVOLUTIVO FUNCIONAL	
CONCEPTO	Horas
Mantenimiento Evolutivo Funcional	250

Todos los trabajos de Mantenimiento evolutivo se configurarán en la forma de encargos planificables.

Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas, si la naturaleza del mismo lo requiere. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

La aceptación por parte de la Agencia de cualquier entrega vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del adjudicatario de la adecuada documentación que la Agencia defina como básica y que esté localizada y disponible en los repositorios de la Agencia a tal efecto, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Cambios realizados sobre el estándar y parches de producto.
- Documentación funcional.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Manuales de usuario.
- Guías de explotación del sistema.

### **4.2.2 Incorporación de nuevos centros al Sistema AbsysNet**

Para la incorporación sucesiva de nuevas bibliotecas o centros de documentación de la Comunidad de Madrid, será necesario que el adjudicatario lleve a cabo todos o parte de los trabajos que se relacionan a continuación:

- Creación de una nueva instancia de AbsysNet en servidores de Madrid Digital en Validación y Producción, en el caso de que se opte por no incluir al centro al alguna de las existentes.
- Instalación de nueva sucursal en una instancia existente.



- Migración de registros bibliográficos y ejemplares procedentes de otras tecnologías, si es necesario.
- Diseño básico modelo de OPAC. Opcionalmente con versión móvil (MOPAC).

El adjudicatario prestará un servicio de **Soporte a la implantación** durante los días posteriores a la puesta en producción del servicio para un nuevo centro.

Se considerará que un centro se ha incorporado al Sistema AbsysNet cuando el Sistema esté en producción para el centro solicitado y haya finalizado el soporte a la implantación.

En todo caso, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación de los trabajos junto con la valoración del esfuerzo en horas para cada caso concreto. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados a la incorporación de nuevos centros.

Instalación de nuevos centros	Núm. Centros (2022)	Núm. Centros (2023)
Instalación de un centro en validación y producción	5	5

#### **4.2.3 Formación y tutorías:**

El adjudicatario desarrollará un plan de formación consistente en la realización de jornadas técnicas y tutorías destinadas, tanto al personal de nuevos centros que se incorporen al sistema, como al personal existente que requiera actualizar conocimientos.

Para estos servicios de Cuota Variable se estima una necesidad de un **máximo de 125 horas** anuales.

Para cada encargo planificable por este concepto, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación del esfuerzo en horas. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados a dicho encargo.

### **CLÁUSULA 5.- CALIDAD**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos. 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 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del servicio.

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.

En 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 servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el Curriculum Vitae del mismo, 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 designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que determine la Agencia, informará sobre 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 el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal 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 servicio.



- Supervisar el servicio de mantenimiento y soporte a prestar, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas hardware y software que estime pertinentes, y que sean complementarias a los sistemas de información utilizados por la Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

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

#### **CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS**

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

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el *Responsable del Servicio* 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 proyecto.



<b>CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b>
--

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador puede dirigirse a:

**Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.**

C/ Embajadores, 181

28045 – Madrid

**Dirección de Servicios a Consejerías de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía; Cultura, Turismo y Deporte; y Transportes e Infraestructuras**

Correo electrónico: [MD\\_AREA\\_CULTURA\\_Y\\_TURISMO@madrid.org](mailto:MD_AREA_CULTURA_Y_TURISMO@madrid.org)

**El Director de Servicios a Consejerías de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía; Cultura, Turismo y Deporte; y Transportes e Infraestructuras**

**Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295181545130335286257**