

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL CANAL WEB DE LA COMUNIDAD DE MADRID. 3 LOTES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXP. NO.: ECON/000123/2021

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO
DENOMINADO *“TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL CANAL WEB DE LA COMUNIDAD DE
MADRID. 3 LOTES”*

A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS
QUE PODRÁ SER FINANCIADO CON FONDOS EUROPEOS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	5
2	OBJETO DEL CONTRATO	6
3	ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y ALCANCE	6
3.1	ÁMBITOS DE COMPETENCIA	6
3.2	ÁMBITO FUNCIONAL Y ALCANCE POR LOTES.....	9
3.2.1	<i>Lote 1 de Transformación Digital del Canal Web Central.....</i>	<i>9</i>
3.2.2	<i>Lote 2 de Transformación Digital del Canal Web Sectorial</i>	<i>10</i>
3.2.3	<i>Lote 3 de Transformación Digital de la Plataforma Digital del Canal Web</i>	<i>12</i>
3.3	ÁMBITOS TECNOLÓGICOS Y DE ESPECIALIZACIÓN.....	13
3.4	ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	14
3.5	ALCANCE POR EQUIPOS DE TRABAJO	16
4	MODELO DE SERVICIO.....	16
4.1	FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17
4.2	PLANES DIRECTORES Y CUADROS DE MANDO	18
4.3	SERVICIOS DE CARÁCTER GENERAL.....	20
4.4	SERVICIOS BAJO DEMANDA	23
4.5	HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	25
5	ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO ADJUDICATARIO	26
5.1	EQUIPO DE TRABAJO	26
5.2	ROLES Y FUNCIONES DEL EQUIPO.....	27
5.3	DIMENSIONAMIENTO Y COMPOSICIÓN DEL EQUIPO	31
5.4	CONDICIONANTES DEL EQUIPO Y ROTACIONES.....	34
6	CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
6.1	HORARIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	35
6.2	LUGAR DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y MEDIOS DE PRODUCCIÓN	36
7	MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.....	37
7.1	COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL CONTRATO	38
7.2	COMITÉ DE COORDINACIÓN DE LOTES.....	39
7.3	REUNIONES OPERATIVAS.....	39
7.4	REUNIONES DE TRABAJO	40
8	PLAZOS DE EJECUCIÓN	40



9	CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	40
9.1	CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO	40
10	DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS	40
11	CONTENIDO DE LAS OFERTAS	41
12	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	43
ANEXO 1.-	PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	45
1.1.-	JEFE DE PROYECTO	45
1.2.-	CONSULTOR SENIOR.....	46
1.3.-	ARQUITECTO DE SISTEMAS	46
1.4.-	ANALISTA.....	47
1.5.-	CREATIVO, DISEÑADOR.....	47
ANEXO 2.-	FICHAS DE LOS SERVICIOS	49
2.1.-	GESTIÓN DEL SERVICIO	50
2.1.1.-	<i>Gestión del Servicio</i>	50
2.2.-	SERVICIOS CARÁCTER GENERAL.....	52
2.2.1.-	<i>Mantenimiento Correctivo</i>	52
2.2.2.-	<i>Consulta</i>	53
2.2.3.-	<i>Soporte Técnico y de Calidad</i>	54
2.2.4.-	<i>Localización y disponibilidad</i>	56
2.2.5.-	<i>Adaptación Menor</i>	57
2.2.6.-	<i>Evolución Tecnológica Continua</i>	59
2.2.7.-	<i>Valoración de Servicio Bajo Demanda</i>	61
2.2.8.-	<i>Aportación a la Innovación y Transferencia</i>	63
2.2.9.-	<i>Transferencia de Conocimiento</i>	64
2.2.10.-	<i>Administración de la Plataforma</i>	65
2.3.-	SERVICIOS BAJO DEMANDA	68
2.3.1.-	<i>Consultoría o Análisis y Diseño Funcional</i>	68
2.3.2.-	<i>Construcción de nueva solución</i>	69
2.3.3.-	<i>Implantación y Estabilización</i>	70
2.3.4.-	<i>Evolutivo</i>	72
2.3.5.-	<i>Servicios Especializados</i>	73
2.3.6.-	<i>Soporte Técnico Avanzado</i>	74
2.3.7.-	<i>Estudio UI/UX y Accesibilidad</i>	75



2.3.8.- Diseño UI/UX	77
2.3.9.- Gestión del Cambio y Oficina de Gestión	78
ANEXO 3.- RESUMEN DE ENTREGABLES.....	80
ANEXO 4.- ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES.....	83
ANEXO 5.- MODELO DE CURRÍCULUM VITAE	86
ANEXO 6.- CONECTIVIDAD DEL ADJUDICATARIO	88



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**



1 INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en adelante Madrid Digital (abreviado MD), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente 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 Madrid Digital a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

Por ello, Madrid Digital tiene como misión proporcionar a las distintas Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid soluciones tecnológicas robustas e innovadoras.

Asimismo, Madrid Digital tiene el objetivo de aumentar la eficacia en la prestación de los servicios mediante la aplicación de metodologías y herramientas adecuadas, y para ello necesita un ajuste dinámico de las capacidades en función de las necesidades cambiantes.

La Comunidad de Madrid inició en 2016 una transformación del canal web, apostando por la tecnología Drupal como gestor de contenidos para la implementación de sus portales web, poniendo en producción en 2018 el portal institucional o Portal Central www.comunidad.madrid. Desde entonces se han integrado en el Portal Central más de 100 portales y servicios provenientes de otras tecnologías y se han construido nuevos servicios y funcionalidades para responder a la exigente demanda. Existen además numerosos portales con entidad propia entre los que destacan Transparencia, Boletín Oficial, Tramitación Digital, Contratación Pública, Portal Electoral, 35 Hospitales, Lector, Turismo, etc.

Debido a la digitalización creciente de la sociedad, la exigencia del servicio ha crecido progresivamente, y los proyectos a abordar son más ambiciosos y numerosos. El ecosistema tecnológico del canal web ha adquirido una enorme complejidad, con mayores requisitos en rendimiento, automatización, seguridad y escalabilidad. También los perfiles necesarios a la hora de evolucionar los canales de comunicación al ciudadano han cambiado y se han especializado.



Prueba de la evolución de la demanda son las estadísticas de audiencias en los distintos sitios web de la Comunidad de Madrid. Tomando como referencia el Portal Central, se identifica un crecimiento tanto en contenidos, como en funcionalidad y en visitas desde su implantación en 2018. Actualmente el portal alberga cuarenta y cinco espacios temáticos, más de 8.000 páginas de contenidos y se integra con decenas de servicios. Las visitas en 2020 ascendieron a 61 millones, suponiendo un incremento del 92% respecto a 2019. En 2020 se superaron los 400 millones de páginas visitadas en el conjunto de los portales, por parte de la ciudadanía. En 2021 la progresión continúa al alza.

En esta nueva etapa la Comunidad de Madrid se enfrenta, por tanto, a un reto de transformación digital con el fin de ofrecer a la ciudadanía un acceso digital a los servicios que maximice la usabilidad, la sencillez, la accesibilidad desde cualquier canal, y la proactividad de la administración pública. Para ello se abordará una estrategia de transformación digital basada en los siguientes **Ejes de Transformación Digital**:

1. Centrado en el Ciudadano (CX/UX)
2. Multicanalidad
3. Orientación a producto y metodologías Agile
4. Basada en datos (data-driven)
5. Impulsada por la innovación
6. Sobre una Plataforma Digital automatizada, apificada, segura y escalable.

La Dirección de Innovación, Datos y Transformación Digital de Madrid Digital asume este reto poniendo en marcha este expediente a través del cual se prestará el servicio de Transformación Digital del Canal Web, a las distintas Consejerías de la Comunidad de Madrid.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato, “Transformación Digital del Canal Web de la Comunidad de Madrid. 3 Lotes”, es la prestación de los servicios necesarios para la creación, mantenimiento, evolución, migración, rediseño y transformación digital de los portales de la Comunidad de Madrid, así como el mantenimiento y transformación de la plataforma digital del canal web al ciudadano y al empleado público, comprendiendo su ecosistema completo. Todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus Anexos.

3 ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y ALCANCE

3.1 Ámbitos de competencia

El ámbito de competencia es **el conjunto de portales, componentes, productos y herramientas que componen el ecosistema del Canal Web de la Comunidad de Madrid**, al que en adelante denominaremos de forma general **comunidad.madrid**, que se encuentra



dentro de la responsabilidad del actual Área de Canales Digitales, dentro de la Dirección de Innovación, Transformación Digital y Datos, de Madrid Digital, incluyendo su arquitectura, plataforma software e integraciones, y documentación. El detalle de productos competencia de cada uno de los lotes se detalla en el apartado 3.3 de este pliego.

El objetivo de los trabajos a realizar en el ámbito del contrato será **alcanzar la excelencia** en el servicio a los ciudadanos y a los empleados públicos en el canal web, a través de la **transformación digital, mantenimiento, migración, evolución tecnológica, soporte y gestión del cambio** para comunidad.madrid.

Incluidas en el ámbito de competencia se encuentran la creación y mantenimiento de toda la **documentación** relativa a comunidad.madrid, incluyendo documentación técnica y funcional, manuales y píldoras de formación, cursos on-line, gestión del cambio para desarrolladores y usuarios, estrategias técnicas y hojas de ruta de producto, entre otros.

Es competencia de los adjudicatarios de los distintos lotes de este pliego velar por el **cumplimiento de la normativa** aplicable relativa a calidad, seguridad, accesibilidad, diseño, usabilidad y en general aquellas normas y buenas prácticas de obligado cumplimiento o que estratégicamente se decida adoptar.

Los adjudicatarios deben asegurar la **calidad, correcto funcionamiento, usabilidad y posicionamiento SEO**, de los sitios web en producción en todo momento, tanto en PC, MAC, tablets y dispositivos móviles de tecnología iOS, Android y Huawei al menos, para modelos de hasta 3 años de antigüedad.

Asimismo, los adjudicatarios son responsables de mantenerse formados y con conocimiento del **estado del arte y las tendencias** el ámbito competencial, colaborando con Madrid Digital en la **estrategia de transformación digital** y la elaboración de las hojas de ruta de producto, asumiendo un **papel proactivo**, que se traducirá en los correspondientes entregables.

Son responsabilidad de los adjudicatarios los siguientes tipos de tareas, expuestas de forma general sin perjuicio del detalle indicado para cada uno de los perfiles y lotes:

- Mantenimiento (incidencias, peticiones y consultas), evolución, optimización, monitorización, mejora continua y transformación digital de comunidad.madrid.
- Tareas derivadas de la adopción de estrategia de producto.
- Mantenimiento y evolución de las guías de estilos de portales, apps y canales al ciudadano.
- Creación y/o mantenimiento y publicación del Sistema de Diseño de la Comunidad de Madrid.
- Tareas derivadas de la continuidad y evolución en la implantación de metodologías agile y DevOps.
- Soporte, training y gestión del cambio para clientes, usuarios y desarrolladores si aplicara.



- Análisis, diseño técnico, prototipado y todas las tareas incluidas en la gestión de proyectos en función de la metodología adoptada en cada uno, agile o llave en mano.
- **Soporte a las tareas competencia del Área de Canales Digitales** de Madrid Digital en el ámbito de comunidad.madrid, así como en las tareas de diseño UI/UX relacionadas con todos los canales al ciudadano, incluyendo interacción directa con aquellos departamentos o personal de contratos de Madrid Digital que estén involucrados en el contexto comunidad.madrid.
- **Atención a eventos especiales** como publicaciones extraordinarias, ruedas de prensa o streaming de actos, entre otros.
- **Creación de contenidos** y productos audiovisuales con motivo de migraciones, publicidad de los servicios a los ciudadanos o a los empleados públicos, soporte a redactores o gestión del cambio, entre otros.
- Generación de documentación requerida para la **justificación de cumplimiento de normativas**.
- Generación de documentación requerida para la justificación de cumplimiento de requisitos de **fondos o ayudas** asignados al contrato.
- Realización de **pruebas cruzadas** en proyectos correspondientes a otros lotes.

El ámbito de relación sería el siguiente, cuando sea requerido por Madrid Digital:

- Los distintos departamentos de Madrid Digital, en particular Área de Canales Digitales, Área de Sistemas, y Áreas de Arquitectura, Comunicaciones, Calidad, Seguridad y Paso a Producción.
- Responsables funcionales de portales nuevos o existentes, ya sean de Madrid Digital o de las distintas consejerías.
- DG Medios de Comunicación, Comisión Web y Oficinas Web de cada Consejería, incluyendo al equipo de 600 redactores, Unidades Organizativas y Órganos de Gobierno de comunidad.madrid en las distintas consejerías.

En términos de volumetría, el contrato se requiere dará cobertura a:

- Todas las Consejerías de la Comunidad de Madrid, con sus respectivas Unidades Organizativas.
- Más de 600 usuarios contribuidores a la gestión de los contenidos y servicios accesibles desde la plataforma comunidad.madrid.
- Portales y contenidos, cifras orientativas:
 - 50 portales Drupal, 15 portales Joomla, 20 portales estáticos.
 - Portales externos.
 - 130.000 documentos.
 - 70.000 imágenes.
 - 40.000 noticias.
 - 25.000 contratos
 - 6.000 publicaciones.
 - 10.000 servicios y trámites.
 - 5.000 audios y vídeos.



- 500.000 páginas.
- Audiencias:
 - Más de 60.000.000 de visitas anuales.
 - Más de 400.000.000 de páginas vistas anualmente

3.2 Ámbito Funcional y Alcance por Lotes

A continuación, se detalla el ámbito funcional y el alcance para cada uno de los lotes, de forma general.

3.2.1 Lote 1 de Transformación Digital del Canal Web Central

Incluye la transformación digital, mantenimiento, migración, evolución tecnológica, soporte y gestión del cambio del Portal Central, BOCM, Servicio de Tramitación Digital, Portal de Transparencia, Portal de la Contratación Pública y Portales de Centros Hospitalarios, así como la creación de portales que por su horizontalidad, complejidad o relevancia se considere que deben pasar a formar parte del Canal Central.

Como canal central, el lote incluye aquellos portales con mayor impacto en los ciudadanos y empresas, por importancia de los servicios y por número de usuarios afectados.

Diseñará e implantará una estrategia transformación digital de los canales al ciudadano conforme a los siguientes ejes:

- Centrado en el Ciudadano (CX/UX)
- Multicanalidad
- Orientación a producto y metodologías Agile y DevOps
- Basada en datos (data-driven)
- Impulsada por la innovación
- Sobre una Plataforma Digital automatizada, apificada, segura y escalable.

Se alineará por tanto con la implantación de los servicios digitales de la Comunidad de Madrid. Continuará la línea estratégica adoptada para ofrecer un interfaz unificado al ciudadano, basado en un Sistema de Diseño propio, siguiendo los principios de web semántica, usabilidad, accesibilidad, entre otros, y se integrará con servicios propios y ajenos mediante APIs. Igualmente liderará la integración con el resto de canales al ciudadano, los servicios de búsqueda, propios y ajenos, servicios basados en inteligencia artificial, identidad digital, entre otros.

Desde el punto de vista de la gestión del cambio, se transformará el soporte a los redactores: mejorando la experiencia de usuario en los entornos de edición haciendo que sea autoexplicativos e intuitivos, ofreciendo cuadros de mando sobre navegación



y feedback de los ciudadanos y evolucionando los materiales de formación y consulta hacia material multimedia. Se dará apoyo para ello al soporte que presta Madrid Digital a la Comisión de redacción de comunidad.madrid y a las Oficinas Web de las Consejerías.

El lote dará soporte directo a la **Unidad de Coordinación de Canales Digitales del Área de Canales Digitales** y a sus usuarios cuando así sea requerido. Igualmente colaborará con la **Unidad de UX y Proyectos de Canales Digitales** en aquellos proyectos relacionados con el ámbito funcional.

Los trabajos realizados en este lote deben seguir las directrices y normativas dictadas en el ámbito del Lote 3. De forma general a priori, y también mediante la corrección y adopción de medidas dictadas desde el lote 3 sobre los portales en producción y los proyectos en curso, mediante los mecanismos que se establezcan.

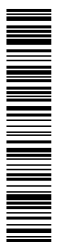
El adjudicatario del Lote 1 será responsable del **Cuadro de Mando del Canal Web** integrando toda la información relevante desde el punto de vista técnico proporcionada por el lote 3 e integrando los indicadores de negocio que se proporcionen desde los lotes 1 y 2.

Se indica a continuación el listado de portales competencia de este lote.

CÓDIGO	DESCRIPCION	URL	LOTE	TECNOLOGÍA
PCEN	Portal Institucional	https://www.comunidad.madrid	Lote 1	Drupal
INFO	Extensión del portal institucional	https://www.comunidad.madrid/info	Lote 1	Drupal
ADEL	Servicio de tramitación digital	https://tramita.comunidad.madrid/	Lote 1	Drupal
PCON	Portal de contratación	https://contratos-publicos.comunidad.madrid	Lote 1	Drupal
TRCM	Portal de transparencia	https://www.comunidad.madrid/transparencia/	Lote 1	Drupal
BOCD	Boletín Oficial de la CM	https://www.bocm.es	Lote 1	Drupal
HOSP	30 portales de hospitales	Portal Multisite	Lote 1	Drupal

3.2.2 Lote 2 de Transformación Digital del Canal Web Sectorial

Incluye la transformación digital, mantenimiento, migración, evolución tecnológica, soporte y gestión del cambio de los portales sectoriales o independientes del sitio



www.comunidad.madrid, además de las aplicaciones o tecnologías complementarias del ecosistema de portales.

El objetivo de este lote es ofrecer un **servicio excelente a todas las consejerías en el ámbito del canal web**, con independencia del número de usuarios o la horizontalidad de los servicios. La metodología y el seguimiento de las normativas y directrices será básico para **generar rápidamente nuevos productos sólidos y fiables, mantener todo el parque de portales actualizado y libre de incidencias**, de forma que se pueda dar respuesta a la gran demanda de servicios, existente en las distintas consejerías. De forma alineada con el lote 1, se seguirán los ejes de transformación digital definidos en el **capítulo - Introducción**.

En colaboración con el lote 1, se transformará el **servicio a redactores** y se apoyará el soporte a Comisión de redacción y Oficinas web: mejorando la experiencia de usuario en los entornos de edición, haciendo que sean autoexplicativos e intuitivos, ofreciendo cuadros de mando y evolucionando los materiales de formación y consulta hacia material multimedia.

De la misma forma que en el lote 1, los trabajos realizados en este lote deben seguir las **directrices y normativas dictadas en el ámbito del lote 3**.

Dará soporte directo a la **Unidad de Coordinación de Canales Digitales del Área de Canales Digitales** y a sus usuarios cuando así sea requerido. Igualmente colaborará con la **Unidad de UX y Proyectos de Canales Digitales** en aquellos proyectos relacionados con el ámbito funcional.

Este lote, por tanto, asumirá, por defecto los proyectos relativos a **nuevos portales** que se incorporen al parque gestionado por el Área de Canales Digitales, sin perjuicio de decisiones que supongan una excepción a esta norma, y que se adopten en los órganos de gobierno que establece el pliego. Se indica a continuación el listado de portales competencia de este lote al inicio del contrato.

CÓDIGO	DESCRIPCION	URL	LOTE	TECNOLOGÍA
PTPR	Portal de presupuestos	http://www.madrid.org/presupuestos	Lote 2	Joomla
MAR	Museo arqueológico	https://www.museoarqueologicoregional.org/	Lote 2	Drupal
PLEC	Portal del lector	https://www.comunidad.madrid/lector	Lote 2	Drupal
CA2M	Centro de arte 2 de mayo	https://ca2m.org/	Lote 2	Drupal
TRTZ	Portal de participación	https://participa.madrid.org/	Lote 2	Drupal



PCOR	Portal corporativo	http://edicion.comunidad.madrid/pcor/	Lote 2	Drupal
PJUS	Sede judicial	https://sedejudicial.madrid.org/	Lote 2	Drupal
CJOV	Carnet joven	https://carnejovenmadrid.com/	Lote 2	Drupal
INTA	Impulsa talento	https://impulsatalento.madrid.org/	Lote 2	Drupal
TACP	Tribunal Administrativo de Contratación Pública	https://www.comunidad.madrid/tacp/	Lote 2	Drupal
CCDI	Interno de Comisión Jurídica Asesora	http://edicion.comunidad.madrid/ccdictamenes/	Lote 2	Drupal
ELCM	Portal electoral	https://elecciones.comunidad.madrid/	Lote 2	Drupal
MUPI	Joomla del Museo Picasso	http://www.madrid.org/museopicasso/	Lote 2	Joomla
RJU	Joomla de la Revista Jurídica	http://www.madrid.org/revistajuridica/	Lote 2	Joomla
Festivales	Portales de Festivales Culturales		Lote 2	Estático
Específicos	Portales de Actividades Específicas a integrar en comunidad.madrid		Lote 2	Varias

3.2.3 Lote 3 de Transformación Digital de la Plataforma Digital del Canal Web

El objetivo de este lote es establecer e implantar las líneas de transformación digital tecnológicas conforme a los ejes listados en el apartado 3.2.2, con responsabilidad directa sobre la plataforma digital implantada y ofreciendo herramientas, directrices, soporte y supervisión a los lotes 1 y 2 para facilitar la evolución marcada. Para ello:

- Es responsable de la transformación digital de la **Plataforma Digital** definida en el apartado 3.3, asumiendo su mantenimiento, evolución y gestión del cambio.
- Dará un **soporte avanzado de producto Drupal** a Madrid Digital y a los lotes 1 y 2, siendo responsable de producto del Profile Drupal y su hoja de ruta.

- Ofrecerá **soporte y consultoría sobre los diferentes productos implantados en la plataforma**, para diseño de soluciones y **resolución de problemas e incidencias complejos**.
- Es responsable de diseñar, implantar y dar seguimiento al sistema de aseguramiento de la calidad en el entorno Drupal, permitiendo que los productos gestionados por los lotes 1 y 2 sean robustos, seguros, adaptables y por tanto sostenibles.
- Velará por la homogeneidad de las soluciones en los distintos ámbitos optimizando así el mantenimiento y la evolución de las mismas.
- Dará soporte directo a la **Unidad de Plataforma Digital del Área de Canales Digitales** y a sus usuarios cuando así sea requerido.

3.3 Ámbitos Tecnológicos y de Especialización

A título informativo, pero no restrictivo, se especifica a continuación el detalle de cada uno de los ámbitos tecnológicos y de especialización sobre las que debe tener cobertura el servicio ofertado por el licitador. Estos ámbitos son válidos para los tres lotes a excepción del ámbito de UX/UI que se excluye para el Lote 3. No obstante, las tareas a realizar en cada uno de los ámbitos tendrán una aproximación diferente, en función del lote, conforme a lo detallado en este pliego.

A. GESTORES DE CONTENIDOS

- Drupal, versiones 7 y superiores
- PHP 7.2 y superiores
- Joomla versión 2.5 y superiores
- Sistemas de Diseño: Material, Carbon, etc.
- Pruebas automatizadas: Behat, otros.
- Gestión componentes integrados: GTranslate, JWPlayer, ReadSpeaker, Google Maps, etc.
- Bases de Datos: MySQL
- Tecnología aplicación: WSO2 API Manager, Swagger, HAPI.
- Tecnología de Front: Angular (Framework MOVA Madrid Digital), React, Gastby, etc.
- Siteimprove y herramientas de revisión de la calidad SEO, UX, Accesibilidad, etc.
- Herramientas de Calidad del Software: Checkstyle, CPD Duplications, PMD, Test Behat.
- De forma puntual y bajo demanda: JAVA, framework ATLAS de Madrid Digital.
- Power BI, Power Automate si es requerido de forma puntual.

B. ÁMBITO PLATAFORMA DIGITAL

- Plataforma y profile Drupal
- Plataforma Joomla
- Devops: Jenkins, Docker, Jmeter, Behat, SonarQube, OpenShift
- Gestión de código: Gitlab, Subversion
- Medición de Audiencias: Matomo
- Monitorización: NewRelic, otros



B. ÁMBITO PLATAFORMA DIGITAL

- Content Delivery Network (CDN): Amazon Cloud Front o equivalente
- Scripting
- Conocimientos de redes WAN/LAN
- Servidores Web Apache
- Sistemas operativos Linux
- Caché y balanceo, como demandantes de configuración
- Redes, para la gestión de solicitudes relacionadas con las comunicaciones en la plataforma
- Seguridad

C. ÁMBITO MOTORES DE BÚSQUEDA

- Apache Solr
- Apache Solr Cloud
- Apache Nutch

D. ÁMBITO UI/UX

- Explotación de Matomo
- Adobe XD
- Figma
- Sistemas de Diseño
- Herramientas colaborativas de diseño / UX.

E. ÁMBITO GESTIÓN

- Gestión de Tareas: Kanban: Trello, MS Planner, Jira. IPCQ y Contratos: BMC ITSM, Mantis.
- Planificación, cuadros de mando, etc: Teams, Sharepoint, Power BI.
- Planificación: herramientas Gantt.
- Producción de píldoras formativas.

Estos ámbitos pueden sufrir variación teniendo en cuenta la evolución tecnológica de la Comunidad de Madrid, teniendo el proveedor que adaptarse según se le vaya comunicando en los órganos de gobierno que se defina en este pliego.

3.4 Alcance de los servicios

La descripción de los servicios a ejecutar en el presente pliego queda recogida en el **anexo – Fichas de los Servicios**, donde se detallan las actividades que, como mínimo, se deben realizar, siempre de acuerdo con los protocolos establecidos por Madrid Digital para la prestación del servicio. En todo caso, se considera dentro del alcance cualquier tarea de apoyo al servicio que presta del Área de Canales Digitales de Madrid Digital en el ámbito de comunidad.madrid.

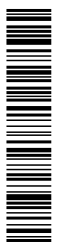


Los servicios a prestar se clasifican en:

- **Gestión del Servicio:** actividades necesarias para asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de Madrid Digital, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución. El objetivo de este servicio es la gestión integral del resto de servicios, así como las labores de gestión del contrato.
 - **Servicios de carácter general:** agrupan las diferentes actividades necesarias para garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los productos en producción, incluyendo mantenimiento, actualización, aseguramiento de la calidad, pequeño evolutivo y soporte a usuarios, a ejecutar sobre los productos en producción, responsabilidad de cada lote.
 - **Servicios bajo demanda:** proyectos de naturaleza específica que deberán ser valorados previamente por el Adjudicatario y aceptados por Madrid Digital, sobre los productos responsabilidad de cada lote o bien nuevos productos a incorporar. Serán a través de estos servicios que se implementará la transformación digital del canal web.
- Son por tanto servicios elegibles para la asignación de fondos europeos.**

La siguiente tabla muestra los servicios predefinidos para cada tipología, y especifica su elegibilidad para la asignación de fondos europeos. Como se ha indicado, se puede encontrar un mayor detalle sobre estos servicios en el **anexo – Fichas de los Servicios**.

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	EQUIPO	ELEGIBLE FINANCIACIÓN FONDOS EUROPEOS
1.- GESTIÓN DEL SERVICIO	1.1.- Gestión del Servicio	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.1.- Mantenimiento Correctivo	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.2.- Consulta	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.3.- Soporte Técnico y de Calidad	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.4.- Localización y disponibilidad	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.5.- Adaptación Menor	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.6.- Evolución Tecnológica Continua	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.7.- Valoración de Servicio Bajo Demanda	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.8.- Aportación a la Innovación y Transferencia	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.9.- Transferencia de Conocimiento	Base	No
2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL	2.10.- Administración de la Plataforma	Base	No



3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	3.1.- Consultoría o Análisis y Diseño Funcional	Extendido	Si
3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	3.2.- Construcción de nueva solución	Extendido	Si
3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	3.3.- Implantación y Estabilización	Extendido	Si
3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	3.4.- Evolutivo	Extendido	Si
3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	3.5.- Servicios Especializados	Extendido	Si
3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	3.6.- Soporte Técnico Avanzado	Extendido	Si
3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	3.7.- Estudio UI/UX y Accesibilidad	Extendido	Si
3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	3.8.- Diseño UI/UX	Extendido	Si
3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	3.9.- Gestión del Cambio y Oficina de Gestión	Extendido	Si

3.5 Alcance por equipos de trabajo

Cada uno de los lotes se compondrá de Equipo Base y Equipo Extendido.

El **Equipo Base** prestará servicios en un régimen de cuota fija. Será un equipo asignado de forma permanente al servicio y será responsable del mantenimiento, resolución de incidentes y consultas, atención a usuarios y mejora continua dentro de las hojas de ruta marcadas. Será responsable de:

- Gestión del Servicio
- Servicios de Carácter General

El **Equipo Extendido** prestará servicios en un régimen de cuota variable que realizará proyectos bajo demanda para la transformación digital del canal web. Será responsable de:

- Servicios Bajo Demanda

Los trabajos realizados por el equipo extendido, correspondientes a los Servicios Bajo Demanda, serán por tanto elegibles para la asignación de fondos europeos. Para mayor detalle, consultar subcapítulo anterior, alcance de los servicios.

4 MODELO DE SERVICIO

Para desempeñar los servicios objeto del presente pliego, el Adjudicatario de cada uno de los lotes está obligado a aplicar el Modelo de Servicio de Madrid Digital desarrollado en los siguientes apartados y que está basado en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que se encuentran descritos en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE**



SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES del Pliego de Cláusulas Administrativas. Los servicios recogidos al amparo del presente pliego se clasifican atendiendo a las actividades que se recogen en cada uno de ellos y al Modelo de servicio.

El Modelo de servicio, seguirá, por tanto:

- Unos procedimientos que regulan su ciclo de vida.
- Unas herramientas que dan soporte a este modelo.
- Unas plantillas para documentarlo.

Para la ejecución de todos los servicios, el adjudicatario deberá siempre tener en cuenta la legislación, normativa, así como los estándares vigentes en cada momento para Madrid Digital y la Comunidad de Madrid

Madrid Digital en el proceso de mejora continua podrá revisar y ajustar el modelo en cualquier momento a lo largo de la ejecución del Contrato. El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas, etc.), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de Madrid Digital.

4.1 Fases de Prestación del Servicio

La prestación del servicio se articulará en tres fases:

1. Adquisición del Conocimiento - **60 días** naturales desde **inicio** de contrato.
 2. Pleno Servicio - desde fin de Fase Adquisición hasta **fin** de contrato.
 3. Devolución - **60 días** naturales previos a **fin** de contrato.
- **Fase de Adquisición del Conocimiento**
Tiene por objetivo que el Adjudicatario incorpore en su totalidad al Equipo de Trabajo, éstos tengan a su disposición las infraestructuras físicas necesarias y se garantice que poseen el conocimiento necesario para prestar dicho servicio. Durante este periodo se medirán los ANS a título informativo.

Durante el segundo mes de la fase, el Adjudicatario asumirá la responsabilidad del servicio. Será posible el inicio de trabajos bajo demanda a partir de los 15 días posteriores al inicio del contrato.

Las actividades a realizar durante la Fase de Adquisición del Conocimiento serán, al menos, las siguientes:

- Verificación por parte de Madrid Digital del equipo base del Adjudicatario y aceptación de la persona propuesta como Coordinador en cada Lote.
- Aceptación por Madrid Digital e incorporación de Recursos al Equipo Base, durante la primera semana.



- Planificación de la Fase de Adquisición del Conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- Formalización del formato y contenido de todos los entregables necesarios para la documentación de las actividades realizadas con los servicios y necesarias para la certificación de los mismos.
- Formalización de los mecanismos de validación, aceptación de las entregas y certificación de los servicios.
- Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.
- Realización de las labores administrativas y logísticas necesarias para la consecución del pleno rendimiento antes de la Fase de Pleno Servicio.
- Colaborar paulatinamente en la resolución de los servicios solicitados.
- Control total de los servicios durante el último periodo de tiempo de esta fase.
- Los servicios Bajo Demanda podrán iniciarse durante la fase de Adquisición de Conocimientos siempre que exista acuerdo para ello entre Madrid Digital y adjudicatario, de forma independiente para cada uno de los lotes.

- **Fase de Pleno Servicio**

Se deberá prestar el servicio con el compromiso del cumplimiento de los ANS, ejecutándose las penalidades en caso de incumplimiento de estos ANS.

- **Fase de Devolución**

El Adjudicatario continuará con la responsabilidad de la prestación del servicio con el compromiso del cumplimiento de los ANS ya que esta fase convive con la Fase de Pleno Servicio.

El objetivo es garantizar una adecuada Devolución del Servicio, y el Adjudicatario de cada uno de los lotes se compromete a colaborar activamente con la Agencia y, en su caso, con otro Adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio presente y futuro.

Durante esta fase para conseguir la Transferencia del Conocimiento, se ejecutará al menos lo pactado en el Plan de Devolución del Servicio.

4.2 Planes directores y Cuadros de Mando

Se realizarán los siguientes Planes Directores y Cuadros de Mando del Servicio por parte de los adjudicatarios de cada uno de los lotes.

- **Plan de Transformación Digital**

Este plan debe contener el conjunto de iniciativas propuesta que se adoptarán en cada lote para la Transformación Digital conforme a los ejes de transformación de los servicios definidos en el **capítulo - Introducción** y la mejora continua y la demanda



del servicio. Debe hacer referencia a las Propuestas Técnicas para cada una de las mejoras o iniciativas que enumere.

Debe hacer referencia a las **Propuestas Técnicas** para cada una de las mejoras o iniciativas que enumere, cuyo contenido como mínimo será el siguiente:

- Objetivos de cada una de las Iniciativas.
- Enfoque de la mejora: calidad, eficacia, eficiencia o mixto.
- Alcance del trabajo a realizar.
- Planteamiento técnico de la solución.
- Indicadores para la medición de la mejora.
- Planificación detallada de las actividades a realizar, con su plazo de ejecución.
- Hitos de seguimiento y control
- Esfuerzo estimado global del servicio, desglosado por actividad.
- Fecha comprometida de entrega final.
- Metodología a seguir.

Siempre se debe contemplar, en la **planificación detallada**, la realización por parte del Adjudicatario del traspaso de la solución al equipo de mantenimiento y la posible estabilización de la misma y su puesta en uso.

Es potestad de Madrid Digital aceptar total o parcialmente el Plan de Mejora Continua, ejecutándose lo aceptado a través de los Servicios Bajo Demanda.

Se podrá solicitar por parte de Madrid Digital, hasta una actualización anual del plan.

Plan de Gestión del Servicio

Durante la fase de Adquisición de Conocimiento, el Adjudicatario de cada lote realizará una propuesta de herramientas, procedimientos y plantillas para la gestión del contrato que se recogerán en el Plan de Gestión del Servicio. El plan deberá ser aceptado por Madrid Digital antes de que comience la Fase de Pleno Servicio.

▪ **Plan de Devolución del Servicio**

Se entregará al menos quince días antes de comenzar la fase de devolución y se deberá identificar, detallar y planificar todas las actividades correspondientes a la fase de devolución. El plan deberá ser aceptado por Madrid Digital antes de que comience la Fase de Devolución del Servicio.

▪ **Cuadro de Mando del Servicio**

A lo largo de la Fase de Adquisición del Conocimiento se diseñará y construirá un cuadro de mando global del Canal Web que integrará información de los tres lotes y



que será coordinado por el Lote 1. Incluirá indicadores tanto técnicos, como de negocio, y tendrá al menos dos vistas diferenciadas.

Madrid Digital – incluirá indicadores del servicio, del contrato, de negocio y técnicos.

Comisión de Redacción de comunidad.madrid – incluirá indicadores de servicio y de negocio.

El cuadro de mando se elaborará en tecnología propuesta por Madrid Digital, preferiblemente Power BI. Y sus indicadores deberán ser integrables tanto en los cuadros de mando del contrato, como en cuadros de mando generales de Madrid Digital.

Se dispondrá de:

- 1) Una propuesta de indicadores por parte de cada uno de los adjudicatarios a la finalización de la Fase de Adquisición del Conocimiento.
- 2) Una primera versión automatizada en el mes 6 del servicio del contrato, dentro de los trabajos de carácter general.
- 3) Una actualización de indicadores conforme las necesidades de los servicios y de los órganos que consumirán la información.

4.3 Servicios de carácter general

Los Servicios son la base de la atención continua que requieren los aplicativos, arquitecturas, soluciones o tecnologías en producción. Este tipo de servicios aseguran la disponibilidad y el correcto funcionamiento de los mismos.

Madrid Digital considera de máxima importancia, la implicación de los Adjudicatarios en la resolución de situaciones de discontinuidad en el servicio. Para ello, se exige al Adjudicatario el compromiso de:

- Realizar todas las acciones necesarias para conseguir la continuidad en el Servicio.
- Colaborar con los equipos multidisciplinares de Madrid Digital (comunicaciones, infraestructuras, arquitecturas).
- Analizar el origen de los problemas como dato a tener en cuenta para la prevención de errores y problemas futuros y la mejora del Servicio.

Por la naturaleza de la necesidad de los Servicios, conviene tratarlos mediante un ciclo de trabajo reducido:

- **Formulación de la necesidad**

Las peticiones de servicio se generarán por el canal que se confirmará al Adjudicatario en el comienzo del contrato.

Las peticiones deberán quedar registradas desde el primer momento, procediendo a continuación a la actualización de su estado a medida que vaya evolucionando, hasta su



cierre final. Esta información debe estar al día y es necesaria para la elaboración del Certificado de Conformidad del Servicio que estará asociado a cada factura (más detalle en el **capítulo –Certificación de los Servicios**).

Se entiende por Tiempo de resolución al tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición por parte de Madrid Digital y una de las siguientes respuestas por parte del adjudicatario, según el servicio:

- Un comunicado aclarativo sobre las funcionalidades operativas de producto, se encuentren o no descritas en la documentación actual del producto/usuario.
- Las indicaciones precisas/recomendaciones dirigidas a la resolución del asunto y la ejecución de las mismas.
- La creación de un nuevo parche como solución temporal o definitiva del asunto y la distribución e instalación del mismo.

Los criterios generales para asignar el nivel de criticidad a los Servicios anteriormente mencionados y su tiempo de resolución serán los vigentes en cada momento durante la vida de ejecución del contrato. A la hora de elaboración de este pliego, los criterios y valores vigentes son los que se indican a continuación:

Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo de Resolución
ALTA	<p>La situación bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo que provea un resultado de calidad, con pérdida severa del Servicio.</p> <p>Se consideran servicios catalogados como críticos aquellos que incurran en alguna de las siguientes tipologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso ciudadano/ Ventanilla: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. <i>Ejemplos: portal comunidad.madrid, sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, ...</i> • Impacto Económico (Pagos): aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos, teniendo en cuenta su estacionalidad. Ejemplos: servicios de pago de tasas... • Impacto Político / Social: <u>aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves.</u> <i>Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid...</i> 	≤ 8 horas
NORMAL	El trabajo ha sido priorizado para atender en plazo o bien dentro del Sprint al que ha sido asignado.	≤ días o dentro del sprint definido.
BAJA	Trabajos no priorizados.	≤14 días



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

Madrid Digital comunicará al adjudicatario, cualquier cambio en estos criterios y valores.

Se considerará como comienzo del cómputo de **Tiempo de Resolución**:

- La fecha/hora de su notificación, si ésta se ha realizado dentro de la franja horaria laborable del servicio.
- Las 8:00 de la mañana del siguiente día laborable, si ésta ha sido notificada fuera de la franja horaria laborable del servicio. Salvo que la incidencia sea considerada como de criticidad ALTA en cuyo caso se podrá utilizar el servicio identificado como Localización y Disponibilidad y empezará a computar en el momento de notificación si esta está dentro del horario de este servicio (para mayor detalle de este horario mirar en el *apartado – Horario de los Servicios*, del **capítulo – Descripción de los Servicios**).

▪ **Realización de los Cambios y Entrega**

El Adjudicatario realizará las actualizaciones necesarias para dar solución al servicio solicitado.

Una vez finalizado el servicio, el Adjudicatario deberá formalizar la entrega a Madrid Digital, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio, e informando del esfuerzo real dedicado a la resolución del Servicio, así como cualquier otra información que se considere necesaria (descripción de la solución, tipificación real del servicio realizado,).

El Adjudicatario deberá utilizar los procedimientos y herramientas de gestión de la configuración que determine Madrid Digital para la entrega de trabajos. Hasta el momento de la entrega del trabajo para su puesta en producción, será responsabilidad del Adjudicatario la gestión de la configuración y el manejo de versiones de los entregables, pudiendo utilizar, previa autorización por parte de Madrid Digital, herramientas propias adicionales, siempre y cuando no supongan dificultades ni limitaciones para la ejecución de los procesos de puesta en producción efectuados por Madrid Digital.

Será responsabilidad del Adjudicatario los entregables asociados a cada servicio. Por entregable no sólo se entiende el software generado o modificado, sino también la documentación (nueva o actualizada), plan de pruebas, la información necesaria para la puesta en producción, así como, todo aquello que el Adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitado por Madrid Digital.

▪ **Validación y aceptación de la entrega**

Madrid Digital revisa los entregables y procede a aceptar la entrega del servicio realizado si considera que cumple con lo requerido. Un trabajo no se considera finalizado hasta que Madrid Digital no realice la aceptación del mismo.

Si Madrid Digital rechaza la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de *Realización de los Cambios y Entrega*. El Adjudicatario deberá revisar y atender aquellos



aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega. En caso de que el trabajo sea rechazado se considerará, a todos los efectos, como no entregado.

4.4 Servicios Bajo Demanda

Los Servicios Bajo Demanda tienen naturaleza planificable. Para abordar la ejecución de esta tipología de servicios se acometerá con un enfoque de proyecto siguiendo la metodología de gestión de proyectos que establezca Madrid Digital para cada caso. En cualquier caso, las fases, procedimientos y actividades que se establezcan se pueden encuadrar en las siguientes dos etapas.

- **Propuesta y valoración económica**

Ante una petición de servicio por parte de Madrid Digital, el adjudicatario realizará una propuesta técnica, una valoración económica y una planificación. Si esta es aceptada, una vez acordado el comienzo de la ejecución de una Propuesta Técnica entre ambas partes, el Adjudicatario realizará las actualizaciones necesarias para dar solución al servicio solicitado.

Durante la ejecución de los Servicios Bajo Demanda se realizará un **seguimiento periódico** de los mismos, que podrá apoyarse en herramientas diferentes a la de la gestión del contrato, por ejemplo, tipo Kanban o Gantt.

El Adjudicatario informará en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio, de forma periódica, al menos una vez por quincena, las horas realizadas en las distintas tareas relacionadas con la ejecución de los Servicios Bajo Demanda, así como de las horas estimadas restantes hasta su finalización, y el estado actual del mismo.

Una vez finalizado el servicio, el Adjudicatario deberá formalizar la **entrega** a Madrid Digital, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

El Adjudicatario deberá utilizar los procedimientos y herramientas de gestión de la configuración que determine Madrid Digital para la entrega de trabajos. Hasta el momento de la entrega del trabajo para su puesta en producción, será responsabilidad del Adjudicatario la gestión de la configuración y el manejo de versiones de los entregables, pudiendo utilizar, previa autorización por parte de Madrid Digital, herramientas propias adicionales, siempre y cuando no supongan dificultades ni limitaciones para la ejecución de los procesos de puesta en producción efectuados por Madrid Digital.

Serán responsabilidad del Adjudicatario los **entregables** asociados a cada servicio. Por entregable no sólo entendemos el software generado o modificado, sino también la documentación (nueva o actualizada), plan de pruebas, la información necesaria para la puesta en producción, así como, todo aquello que el Adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitado por Madrid Digital.

Si durante la fase de ejecución de un Servicio Bajo Demanda el **alcance del trabajo** solicitado o los plazos para su realización varían de forma que el impacto es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la Propuesta Técnica aceptada (Fecha Comprometida de entrega final), será necesario realizar una re-planificación, situación que



siempre debe tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. El Adjudicatario procederá entonces a realizar una nueva propuesta técnica, o a modificar la existente.

Si un servicio que se encuentra en fase de ejecución es **cancelado por Madrid Digital**, el número de horas a certificar para su facturación será la parte proporcional de la valoración en función al grado de avance del servicio en el momento de su cancelación, que se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Grado de avance} = \frac{\text{Horas realizadas}}{\text{Horas realizadas} + \text{Horas Restantes}}$$

Donde:

- Grado_Avance: grado de avance del trabajo hasta el momento de su cancelación.
- Horas_Realizadas: número de horas realizadas por el Adjudicatario hasta el momento de su cancelación, que deberán coincidir con las reflejadas en las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio.
- Horas_Restantes: número de horas que en el momento de la cancelación se estiman quedan hasta la finalización del trabajo.

El número de horas a certificar para su facturación en un servicio cancelado es el resultado de multiplicar el grado de avance por el esfuerzo de la Valoración aceptada.

$$\text{Horas a certificar} = \text{Grado de Avance} * \text{Horas de Valoración Aceptadas}$$

El grado de avance informado por el Adjudicatario deberá ser congruente con la entrega parcial de productos efectuada a la cancelación de los servicios, y deberá estar informado en las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio determinada por Madrid Digital con la periodicidad requerida.

▪ **Validación y aceptación de la entrega**

Madrid Digital revisa los entregables y procede a **aceptar** la entrega del servicio realizado si considera que cumple con lo requerido. **Un trabajo no se considera finalizado hasta que Madrid Digital no realice la aceptación formal del mismo.** A partir de dicha aceptación, podrá ser facturable.

Si Madrid Digital **rechaza** la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de ejecución (realización de los cambios y entrega). El Adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada por Madrid Digital siguen teniendo validez.

Si el rechazo supusiera **cancelación del servicio** y dicha cancelación fuera achacable a la actuación del Adjudicatario (calidad inaceptable de la entrega, falta de adecuación del producto entregado a los requisitos, producto no disponible y sin visos de disponibilidad una vez superada la fecha de entrega...), el Adjudicatario no facturará ningún coste asociado a dicho servicio.



4.5 Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio

El presente apartado recoge la relación de las herramientas básicas definidas por Madrid Digital que sustenten el Modelo de Servicio. El adjudicatario deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- El Adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca.
- El Adjudicatario tiene la obligación de mantener continuamente actualizada la información que está guardada en las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio.
- El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones a las herramientas con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio siempre que se asegure la continuidad de la prestación del mismo. Cualquier propuesta de cambio deberá estar debidamente razonada y documentada para ser analizada por Madrid Digital y proceder a la toma de decisión sobre la conveniencia de su implantación. El adjudicatario deberá tener en cuenta que Madrid Digital no dará por válidas aquellas propuestas de mejora que no puedan ser de aplicación general por parte de Madrid Digital a cualquiera de sus colaboradores bajo este Modelo de servicio, o se pueda ver afectada la continuidad de su utilización o práctica a la finalización del contrato objeto de la presente licitación.
- Madrid Digital podrá realizar las evoluciones funcionales, así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato, así como los procedimientos e instrucciones técnicas que sustentan su operatoria.

La relación de Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio, básica son las siguientes:

- Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones y Consultas: BMC ITSM (FARO), Mantis, Jira, Trello, Microsoft Task Planner.
- Herramienta de Seguimiento del Contrato: BMC ITSM (GICO)
- Herramientas de Control de Versiones: GitLab, Subversion.
- Repositorios de Documentación y espacios colaborativos: Office 365 Sharepoint,
- Junto a este conjunto de herramientas hay que considerar todas aquellas herramientas necesarias para el cumplimiento de normativas y estándares de Madrid Digital que sean aplicables a cada uno de los servicios descritos en el presente pliego.

Estos Sistemas, pueden variar a lo largo de la vida del contrato por la evolución de las herramientas o procedimientos que use Madrid Digital.

Durante la fase de adquisición del conocimiento se formará al adjudicatario en las herramientas propias que use Madrid Digital y se definirá el uso para aquellas que se introduzcan en este contrato.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889350942400559314503

5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO ADJUDICATARIO

5.1 Equipo de Trabajo

Para desempeñar los servicios objeto del pliego, los Adjudicatarios deberá contemplar la siguiente organización dentro de su equipo:

- Para la **Gestión del Servicio y los Servicios de carácter general**, cada Adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en un equipo de trabajo que garantice el nivel de especialización requerido para esa tipología de servicios/tecnologías, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento transferido inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios. Este equipo de trabajo se denomina **Equipo Base**. Más adelante se explica su composición.
- Para los **Servicios Bajo Demanda**, así como para dar el apoyo y soporte cuando sea necesario, el Adjudicatario complementará al Equipo Base con los recursos, capacidades y perfiles adicionales necesarios, que constituirán el **Equipo Extendido**. Por lo tanto, se constituirá con recursos diferenciados al equipo base.
- Existirá un **Responsable del Servicio**, que será el responsable de los asuntos contractuales ante Madrid Digital. Es una persona adicional y distinta al resto del Equipo de Trabajo (Base o Extendido) para cada uno de los lotes.

Tiene entre otras las siguientes responsabilidades:

- Facilitar la capacitación y guía en materia contractual al Coordinador del lote.
- Apoyar al Coordinador para mejorar la motivación, minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar en su caso la captación de recursos.
- Revisar, aprobar y firmar digitalmente los Certificados de Servicios.
- Asegurar el correcto seguimiento del Contrato, comprobando el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de Madrid Digital con respecto al servicio.
- Dar soporte al Equipo de Trabajo en cuanto a la formación, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del Adjudicatario.
- Identificar posibilidades de mejora en el servicio y en su caso asegurar la implantación de dichas mejoras.

Es por ello que el Equipo de Trabajo del Adjudicatario se constituirá con un Responsable del Servicio, un Equipo Base y un Equipo Extendido, siendo todos estos equipos excluyentes en sus funciones y responsabilidades.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el Adjudicatario conformará el equipo de trabajo con la titulación académica, formación adicional, actividad profesional, cualificación y perfil técnico mínimos, que se detalla en el anexo – **Perfil Técnico y Profesional del Equipo de Trabajo**, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación del Contrato.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

Los currículums de los recursos del Equipo Base serán aportados y aceptados previamente de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas. Los currículums de los recursos presentados han de coincidir al máximo posible con los recursos del Equipo de Trabajo finalmente incorporado. La adecuación de los perfiles debe ser acreditada mediante la aportación por parte del licitador que haya presentado mejor oferta, de los Currículums de los recursos que prestarán los servicios, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional). Asimismo, deberá presentar Certificado de su Dirección de Recursos Humanos o del órgano que tenga establecida tal competencia, acreditativo de los datos contenidos en dichos Currículum.

Estos requisitos se medirán por los indicadores que se describen en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES** del Pliego de Cláusulas Administrativas.

La incorporación o sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del contrato, se atenderá manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera.

5.2 Roles y funciones del equipo

En el Equipo de cada Adjudicatario se distinguen los siguientes **roles**:

- **Coordinador del lote**
- **Responsable Técnico**
- **Técnico**

El Equipo debe estar constituido por un número mínimo por ámbito tecnológico y rol, según se especifica más adelante en el apartado de dimensionamiento. La pertenencia a un equipo debe ser exclusiva a no ser que se pacte durante la ejecución del contrato que puede ser compartido. En cualquier caso, el Equipo Base deberá estar constituido de forma real por el número mínimo que se especifica en el apartado correspondiente.

Para cada uno de los roles se ha definido un perfil con una serie de requisitos mínimos a cumplir, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Rol	Perfil Mínimo Exigido
Coordinador del lote	Jefe de Proyecto
Responsable Técnico	Consultor Senior o Arquitecto de sistemas
Técnico (desarrollador, maquetador, etc)	Analista, analista-programador, técnico de sistemas
Diseñador y Experto UI/UX	Creativo, Arquitecto

A continuación, se describen las funciones de cada rol dentro del Equipo Base.

▪ **Coordinador del lote**

Es el responsable de las cuestiones relativas a todos los servicios (de cualquier tipo) ante Madrid Digital. Se encontrará en permanente contacto con el personal que Madrid Digital.

Las funciones a desempeñar por este rol son las siguientes:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889350942400559314503

- Liderar y organizar eficientemente al equipo.
- Reclutamiento y selección del personal del Equipo de Trabajo, asegurando la adecuada asignación.
- Asegurar que los integrantes del Equipo de trabajo cumplen los requisitos mínimos establecidos por perfil.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de las actividades de formación continua necesaria para todos los miembros del Equipo Base, para que tengan el conocimiento y destreza de las últimas evoluciones tecnológicas para la adecuación de las soluciones y/o tecnologías a mantener.
- Garantizar la rapidez en la incorporación de los recursos para asegurar la ejecución en fecha de los servicios demandados.
- Asegurar que el equipo de trabajo conoce y aplica el Modelo de Servicio que se describe en el presente pliego, o su evolución durante la ejecución del contrato.
- Garantizar que las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio estén actualizadas.
- Garantizar la adecuada dimensión y balance de sus equipos a los servicios demandados.
- Supervisar de forma activa la relación entre los diferentes equipos de trabajo (tanto del propio Adjudicatario, como de la relación del Equipo de Trabajo del Adjudicatario con los equipos de Madrid Digital).
- 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 servicio.
- Revisar el rendimiento y el cumplimiento de objetivos y actividades de los miembros del Equipo de Trabajo.
- Ejercer el mando, la coordinación y organización sobre los profesionales del Equipo de Trabajo. Los miembros del Equipo de Trabajo estarán siempre a todos los efectos bajo la disciplina laboral y la dirección del contratista, con independencia de que, en situaciones concretas, y por necesidades del servicio, el Adjudicatario destaque personas del Equipo de Trabajo en cualquier centro de trabajo de la Comunidad de Madrid.
- Velar por la conciliación entre los requerimientos de Madrid Digital y los compromisos de respuesta asumidos por el equipo de trabajo.
- Velar por el correcto cumplimiento de los ANS.
- Garantizar que las propuestas de solución ante cualquier petición de servicio de Madrid Digital se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por Madrid Digital.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

- Coordinar y asegurar el cumplimiento de la Calidad exigida, garantizando que las entregas comprometidas con Madrid Digital se realizan con la calidad adecuada, atendiendo a los estándares de Madrid Digital, y a los compromisos de calidad específicos acordados para la propia entrega.
- Proponer y asegurar la ejecución de líneas de mejora continua en:
 - Modelo de relación Madrid Digital-Adjudicatario ante desacuerdos que pudieran darse a lo largo de la vida del contrato.
 - Modelo de servicio ante incumplimiento o desviaciones en su aplicación.
 - Procedimientos o herramientas que sustenten el Modelo de servicio, para madurar y consolidar el Modelo.
- Coordinar las actividades a elaborar y mantener los Planes Directores del Servicio y el Cuadro de Mando.
- Garantizar que la transferencia del conocimiento se realiza correctamente con el objetivo que Madrid Digital o quien ella determine pueda continuar con la prestación del servicio sin menoscabo en la misma.
- Recibir, gestionar y resolver en su caso, las incidencias que se produzcan y que sean emitidas por el Equipo de Trabajo.
- Elaboración de los entregables propios del servicio Gestión del Servicio.
- Revisar que el borrador del Certificado de Conformidad del Servicio se ajusta a los servicios entregados a Madrid Digital y aceptados por ésta.

▪ **Responsable Técnico**

Para las diferentes tecnologías, los responsables técnicos desarrollarán entre otras, las siguientes funciones:

- Conocer los ámbitos técnicos de Madrid Digital asignados a su rol.
- Verificar y asegurar la correcta formación, el conocimiento, la capacitación, y la experiencia profesional en todas las incorporaciones al Equipo Base, en particular las de su competencia tecnológica.
- Realizar funciones de soporte técnico, funcional y del Modelo de Servicio al equipo de trabajo, concentrando el conocimiento de estándares y procedimientos relativos al ciclo de vida del software, arquitectura o soluciones de Madrid Digital.
- Definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación de los trabajos.
- Supervisar y controlar las actividades realizadas por los miembros del equipo, para que se cumplan en tiempo y forma y con los niveles de calidad exigidos.
- Asegurar los resultados esperados, corrigiendo las posibles incidencias que se puedan producir que vayan en detrimento de una buena eficiencia, y por lo tanto pueda afectar a la calidad del servicio y garantizando que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.



- Detectar e informar a los responsables de los riesgos y todas las posibles situaciones anómalas e incidencias que se puedan producir y que puedan afectar negativamente a la calidad del servicio.
- Detectar, proponer y ejecutar líneas de mejora que corrijan las incidencias detectadas en la prestación del servicio que vayan en detrimento de una buena eficiencia o que puedan afectar a su calidad.
- Garantizar la ejecución de las actividades encaminadas a garantizar la Calidad.
- Elaboración de los entregables asociados a los servicios.
- Elaboración de los Planes Directores del Servicio.
- Coordinar y ejecutar las actividades de transferencia del conocimiento durante la Fase de Devolución.
- Seguimiento y supervisión del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con Madrid Digital.
- Elaboración del Certificado de Conformidad del Servicio de los periodos de facturación correspondiente.

▪ **Técnico**

Las funciones a desempeñar por este rol son las siguientes:

- Adquirir y aplicar los conocimientos necesarios sobre la normativa, estándares, herramientas y procedimientos de Madrid Digital que sean necesarios para su trabajo.
- Adquirir y aplicar los conocimientos y destrezas necesarias, de forma continua, en los ámbitos tecnológicos en los que esté trabajando.
- Atención a los servicios solicitados, con los estándares de calidad requeridos por Madrid Digital.
- Llevar al día el inventario de servicios que realice, documentando el estado de los mismos, sus resultados, el tiempo invertido... según la normativa, estándares, herramientas y procedimientos de Madrid Digital que estén vigentes en cada momento.
- Elaborar y/o colaborar los entregables asociados a los servicios.
- Participar en la elaboración de los Planes Directores del Servicio.
- Participar activamente en la transferencia del conocimiento en la Fase de Devolución, ejecutando las actividades que le correspondan según el Plan de Devolución del Servicio, en coexistencia con las actividades propias de la Fase de Pleno Servicio.

▪ **Diseñador, Experto UI/UX**

Las funciones serán entre otras:



- Analizar y definir requisitos de la interfaz de usuario de sistemas de información multicanal con el objetivo de optimizar la usabilidad y accesibilidad de los mismos.
- Generación de Diseños y Prototipos
- Definir pautas a seguir en el diseño de sistemas de información multicanal.
- Test de usuario y elaboración de informes de auditoría de usabilidad de tipo “experto” o “heurísticas”.
- Informes de Recomendaciones de usabilidad y diseño.
- Apoyo a los equipos de desarrollo en la implementación y prueba iterativa de los diseños gráficos y de interacción.
- Elaboración de prototipos de pantallas avanzados con herramientas como Figma, Adobe XD, Invisio o similares.
- Diseño de planes de pruebas en la parte correspondiente a usabilidad y accesibilidad.
- Dinámicas de grupo tipo Design Thinking o cualquier otra metodología apropiada para realizar diseño de servicios, mejorar la usabilidad de sistemas, etc.
- Presentaciones divulgativas de los trabajos realizados.

5.3 Dimensionamiento y composición del Equipo

El Equipo tiene que estar formado por un número mínimo de componentes por rol. Se define un agrupador “subequipo” con el objetivo de clarificar los roles mínimos a cubrir, si bien no se trata de una organización vinculante. Por tanto, durante la ejecución del contrato **la distribución del equipo por ámbito de competencia podrá variar según las necesidades de ejecución de contrato, así como los perfiles que los componen siempre y cuando no varíe el importe total del contrato.**

Estos cambios quedarán reflejados en las actas del Comité de Dirección del Contrato.

La siguiente tabla especifica los requerimientos mínimos de dimensionamiento para cada lote. Los perfiles expertos o especialistas, se ajustarán a las necesidades de cada proyecto, disponiéndose de un margen de 15 días para la incorporación de nuevas tecnologías a los equipos.

Los requisitos mínimos de titulación y experiencia para cada tipo de perfil, se especifican en el **ANEXO PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO** siempre acorde con lo indicado en el presente capítulo.

La cualificación de los componentes del equipo base, están sujetos a aprobación. En el caso de los componentes de cada proyecto del equipo extendido, la adecuación de los perfiles se



medirá mediante ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio), según se define en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Conforme se describe en el **capítulo Ámbitos Tecnológicos y de Especialización, los ámbitos a cubrir son:**

- A. **Gestor de Contenidos**
- B. **Plataformas Digitales**
- C. **Motores de Búsqueda**
- D. **UI/UX**
- E. **Gestión**

La siguiente tabla muestra de qué forma deben cubrirse los ámbitos en cada uno de los lotes.

AMBITO	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
Gestor de Contenidos	Todos los miembros del equipo, a excepción de: P12, P13, P14, P15.	Todos los miembros del equipo, a excepción de: P23, P24, P25, P26.	Todos los miembros del equipo excepto P32.
Plataformas Digitales	Al menos dos miembros del equipo base y un componente del equipo en cada servicio bajo demanda.	Al menos dos miembros del equipo base y un componente del equipo en cada servicio bajo demanda.	Todos los miembros del equipo.
Motores de Búsqueda	Al menos dos miembros del equipo base y un componente del equipo en cada servicio bajo demanda. P14 si requerido.	Al menos dos miembros del equipo base y un componente del equipo en cada servicio bajo demanda. P25 si requerido.	Al menos dos miembros del equipo base y un componente del equipo en cada servicio bajo demanda..
UI/UX	Componentes P12, P15, valorable en maquetadores y P13.	Componente P26, valorable en maquetadores y P23.	N/A
Gestión	Al menos Coordinadores y Responsables Técnicos. Y P13, P15	Al menos Coordinadores y Responsables Técnicos. P23, P26	Al menos Coordinadores y Responsables Técnicos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

A continuación se listan los perfiles requeridos para cada lote.

LOTE 1 - TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL CANAL WEB CENTRAL					
ID	ROL	PERFIL	EQUIPO	SUBEQUIPO	MESES / AÑO
P1	Coordinador del Lote	Jefe de Proyecto	Base	Horizontal	12
P2	Responsable Técnico Mantenimiento	Consultor Senior	Base	L1 - EQ1	12
P3	Desarrollador senior Mantenimiento	Arquitecto	Base	L1 - EQ1	12
P4	Maquetador Mantenimiento	Analista/tecnico sistemas	Base	L1 - EQ1	12
P5	Responsable Técnico Proyectos	Consultor Senior	Extendido	L1- EQ2	12
P6	Desarrollador senior	Arquitecto	Extendido	L1- EQ2	12
P7	Desarrollador Proyectos	Analista/tecnico sistemas	Extendido	L1- EQ2	12
P8	Maquetador Proyectos	Analista/tecnico sistemas	Extendido	L1- EQ2	12
P9	Responsable Técnico Proyectos	Consultor Senior	Extendido	L1- EQ3	12
P10	Desarrollador Proyectos	Analista/tecnico sistemas	Extendido	L1- EQ3	12
P11	Maquetador Proyectos	Analista/tecnico sistemas	Extendido	L1- EQ3	12
P12	Diseñador UI	Creativo	Extendido	Horizontal	12
P13	Responsable OGP y Gestión del Cambio	Analista	Extendido	Horizontal	12
P14	Desarrollador especialista Solr, API, SEO, otros	Arquitecto	Extendido	Horizontal	6
P15	Experto UX, CRO, Accesibilidad y Analítica Web	Arquitecto	Extendido	Horizontal	6

LOTE 2 - TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL CANAL WEB SECTORIAL					
ID	ROL	PERFIL	EQUIPO	SUBEQUIPO	MESES / AÑO
P16	Coordinador del Lote	Jefe de Proyecto	Base	Horizontal	12
P17	Responsable Técnico Mantenimiento	Consultor Senior	Base	L2 - EQ1	12
P18	Desarrollador senior Mantenimiento	Analista/tecnico sistemas	Base	L2 - EQ1	12
P19	Maquetador Mantenimiento	Analista/tecnico sistemas	Base	L2 - EQ1	12
P20	Responsable Técnico Proyectos	Consultor Senior	Extendido	L2 - EQ2	12
P21	Desarrollador Proyectos	Analista/tecnico sistemas	Extendido	L2 - EQ2	12
P22	Maquetador Proyectos	Analista/tecnico sistemas	Extendido	L2 - EQ2	12
P23	Responsable OGP y Gestión del Cambio	Analista	Extendido	Horizontal	12
P24	Desarrollador especialista JAVA, MOVA2, Otras tecnologías	Consultor Senior	Extendido	Horizontal	12
P25	Desarrollador especialista Solr, API, SEO	Arquitecto	Extendido	Horizontal	6



P26	Experto UX, CRO, Accesibilidad y Analítica Web	Arquitecto	Extendido	Horizontal	6
-----	--	------------	-----------	------------	---

LOTE 3 - TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA PLATAFORMA DIGITAL					
ID	ROL	PERFIL	EQUIPO	SUBEQUIPO	MESES / AÑO
P27	Coordinador del Lote	Jefe de Proyecto	Base	Horizontal	12
P28	Responsable Técnico Drupal	Consultor Senior	Base	L3 - EQ1	12
P29	Arquitecto	Arquitecto de Sistemas	Base	L3 - EQ1	12
P30	Responsable Técnico Devops	Consultor Senior	Extendido	L3 - EQ2	12
P31	Consultor Técnico Drupal	Consultor Senior	Extendido	L3 - EQ2	12
P32	Experto Seguridad, otras tecnologías	Consultor Senior	Extendido	Horizontal	6

5.4 Condicionantes del Equipo y Rotaciones

Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar en cualquier momento la adecuación a los requerimientos que se describen en este documento, según los perfiles de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada componente del Equipo de Trabajo.

A la adjudicación del pliego, el adjudicatario se comprometerá a disponer del 100% del Equipo Base así como del 50% del Equipo Extendido, conforme a los perfiles indicados en este pliego. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos y experiencia de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, facultará a Madrid Digital a solicitar la sustitución de dicho recurso.

Estos requisitos aquí expuestos se medirán a través de los acuerdos de nivel de servicio según se describe en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES** del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El Adjudicatario debe garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la **rotación no planificada** del personal que compone el Equipo Base, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de Madrid Digital, etc. que esta situación suele llevar asociada.

A lo largo de la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de **sustitución de cualquiera de los recursos del Equipo Base**, bien sea a petición de Madrid Digital, o bien, a propuesta del Adjudicatario.

Madrid Digital denomina **rotación planificada** a aquella que se comunica y resuelve dentro de un plazo fijo de tiempo de **dos meses** antes de que se produzca, y se acompaña de un **solapamiento** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante **un periodo de un mes**. Si Madrid Digital lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.



Todos los roles del Equipo Base están sujetos a rotación planificada.

El procedimiento para gestionar una rotación planificada es el siguiente:

- **Solicitud del Cambio**

Madrid Digital podrá solicitar el cambio de uno de los roles anteriores, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es el Adjudicatario el que propone el cambio de uno de los roles anteriores, deberá solicitarlo por escrito, aportando una justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que ocasiona la solicitud de cambio.

En este mismo momento el Adjudicatario podrá ya presentar a Madrid Digital posibles sustitutos para cubrir al componente del Equipo Base que deja el Servicio con los requisitos mínimos establecidos para el perfil que corresponda, detallados en el **anexo – Perfil Técnico y Profesional del Equipo de Trabajo**.

En cualquier caso, la presentación deberá realizarse en menos de una semana.

- **Aprobación del Cambio**

Madrid Digital comprobará que la alternativa propuesta cumple los requisitos establecidos y procederá a aprobar la rotación, o rechazarla si no cumpliera dichos requisitos.

Madrid Digital debe ser ágil en el proceso de dicha aprobación.

En el plazo máximo de 1 semana, a contar desde la fecha de la presentación, debe haberse aprobado por parte de Madrid Digital o solicitar nuevas opciones. En este caso, se estaría en el paso anterior.

Tras la aprobación, se dispone de un periodo de dos semanas naturales para su incorporación.

- **Periodo de Solapamiento**

Durante el periodo de solapamiento, se debe realizar la adecuada transferencia de conocimiento hasta asegurar una correcta adquisición del mismo que asegure una buena prestación del Servicio.

Todas las actividades que se deriven del procedimiento para gestionar una rotación no tendrán coste adicional para Madrid Digital.

La adecuada ejecución del procedimiento anterior será revisada por los acuerdos de nivel de servicio según se describe en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES** del Pliego de Cláusulas Administrativas.

6 CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Horario de la prestación de los servicios

Los servicios objeto del presente pliego siguen el calendario laborable de Madrid Digital.



El **Servicio** se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria laborable de **lunes a viernes de 8:00 h a 18:00 h**, pudiéndose cambiar este horario dentro de la franja horaria comprendida entre las **8:00 y las 21:00**, en función de las necesidades del servicio, y en todo caso cubriendo en todo momento un soporte en horario de 8:00 a 18:00 h.

Madrid Digital podrá requerir expresamente, sin coste adicional para Madrid Digital, **la prestación de servicios en horario nocturno, y/o en días no laborables, sin que estos servicios supongan más de un 5% del volumen de horas anuales totales definidas en este pliego para la prestación de los Servicios de Carácter General**. Estas intervenciones deberán ser autorizadas de antemano por escrito por el Responsable del Contrato de Madrid Digital, o en quien tenga delegada esta función a través del **Servicio Localización y Disponibilidad**.

6.2 Lugar de la prestación de los servicios y medios de producción

Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios de forma total desde las instalaciones del proveedor o en modalidad tele-trabajo, sin perjuicio de que durante la ejecución del contrato deba haber desplazamiento de parte o la totalidad del equipo a las instalaciones de Madrid Digital o a alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid, de manera puntual.

En tal caso, todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato están incluidos en el importe del mismo. Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

El Adjudicatario y Madrid Digital establecerán los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios en cualquier situación. El proveedor debe proporcionar los puestos de trabajo a los componentes de su propio equipo.

Madrid Digital requiere que los puestos proporcionados contemplen las siguientes medidas de manera obligatoria:

- Sistema operativo con versión de parcheado no anterior a una concreta, a indicar en cada momento del desempeño del servicio. Disponibilidad de SO Linux y Windows en función de la necesidad del puesto.
- Software anti-virus actualizado.
- Software anti-malware actualizado.
- Software específico para el desempeño de los trabajos en los ámbitos tecnológicos indicados, pudiéndose requerir licencia de alguna de las herramientas mencionadas en dichos ámbitos. Por ejemplo: Adobe XD, o Jira.
- Software para videoconferencias y chat: Microsoft TEAMS

Cada empresa será responsable de dar adecuada conectividad a los trabajadores para poder realizar su trabajo, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc.



El adjudicatario deberá equipar a su personal con PCs, y demás material que necesite para realizar su trabajo, entre otras: impresoras, teléfonos. Particularmente será necesario disponer, para los lotes 1 y 2 de los siguientes dispositivos para la realización de pruebas:

- Teléfono iPhone versión X o superior.
- Teléfono Android

Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, previa autorización de Madrid Digital. Cualquier infraestructura necesaria para conectar en teletrabajo o en movilidad a los miembros del equipo de trabajo con las infraestructuras de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, que deberá proveerles los medios para conectarse de forma segura a sus propias infraestructuras y desde allí a las de la Comunidad de Madrid.

Todos los costes asociados al desempeño de los trabajos desde las instalaciones del Adjudicatario o en movilidad del equipo de trabajo serán por cuenta del Adjudicatario, incluyendo, si fuera necesario, las líneas de comunicaciones con los CPDs de Madrid Digital y la provisión de equipos, software y medidas de seguridad necesarios para garantizar la confidencialidad de la información manejada en el ejercicio de la prestación del servicio.

El servicio de conectividad entre la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se considerará incluido dentro del servicio prestado por el adjudicatario. En el **Anexo - Conectividad del Adjudicatario** del presente pliego se detalla el servicio de conectividad que debe prestar el Adjudicatario para acceder a los entornos de MD y poder prestar el servicio objeto de este pliego.

El Adjudicatario aportará cualquier otra información concreta que considere necesaria para mejor conocimiento por parte de Madrid Digital de sus instalaciones. El Adjudicatario debe reflejar de forma continua todos los aspectos relativos a la gestión de la logística del servicio en el **Mapa de Recursos del Equipo (MRE)**.

Asimismo, el Adjudicatario deberá notificar a Madrid Digital cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, Madrid Digital analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los servicios, podrá exigir al Adjudicatario que, **en un plazo máximo de 30 días**, subsane la situación sin coste adicional, hasta conseguir un entorno equivalente al inicial.

7 MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Este apartado describe el conjunto de comités y entregables a través de los cuales se supervisará el servicio.



La mayoría de las reuniones y Comités se convocarán de manera virtual empleando la **herramienta colaborativa de Microsoft TEAMS**, razón por la cual es necesario que el adjudicatario cuente con las licencias pertinentes para su utilización

Con una antelación mínima de 24 horas a la fecha de celebración de cada comité, el Adjudicatario entregará a Madrid Digital (o publicará en el canal que se determine) la documentación necesaria para la celebración del comité.

El modelo de supervisión se basará en los siguientes entregables:

- Informe de Comité de Dirección

Este informe al menos debería contener la relación de temas pendientes del comité anterior y su estado, resumen del servicio, resumen del servicio bajo demanda pendientes de aceptar, resumen de los servicios bajo demanda aceptados en el periodo, resumen de los proyectos en ejecución, principales riesgos detectados en el servicio, incidencias a resolver y propuestas de mejora en el Modelo de Servicio si hubiese.

- Planes Directores del Servicio y Cuadro de Mando, objeto de revisión.
- Informe de seguimiento de ANS, del periodo de análisis.
- Mapa de Recursos del Equipo (MRE)

Para el desarrollo de este contrato se distinguen tres tipos de reuniones:

7.1 Comité de Dirección del Contrato

El Comité de Dirección se celebrará para cada lote y tendrá las siguientes funciones, entre otras:

- Velar por que la estrategia y objetivos de Transformación Digital, estén alineados con los de Madrid Digital.
- Controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por Madrid Digital.
- Aprobar los entregables asociados a la Gestión del Servicio y a los Servicios de Carácter General.
- Supervisar la Certificación de los Servicios, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio y posibles penalidades.
- Propuesta de modificaciones y prórrogas al contrato.
- Propuesta y aprobación de modificaciones a los acuerdos de gestión operativa establecidos.



- Revisión del equipo de trabajo: propuestas de rotación, etc.
- Revisar los Planes Directores y el Cuadro de Mando.
- Análisis de las condiciones del puesto para la prestación del servicio y de las comunicaciones.

Al Comité de Dirección acudirá el Responsable del Servicio y el Coordinador del Lote.

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

Frecuencia de celebración: la frecuencia será como mínimo trimestral, pudiéndose realizar de forma mensual.

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

- Informe de Comité de Dirección
Este informe al menos debería contener la relación de temas pendientes del comité anterior y su estado, resumen del servicio, resumen del servicio bajo demanda pendientes de aceptar, resumen de los servicios bajo demanda aceptados en el periodo, resumen de los proyectos en ejecución, principales riesgos detectados en el servicio, incidencias a resolver y propuestas de mejora en el Modelo de Servicio si hubiese.
- Planes Directores del Servicio y Cuadro de Mando, objeto de revisión.
- Informe de seguimiento de ANS, del periodo de análisis.
- Mapa de Recursos del Equipo (MRE)
- Actas del Comité de Dirección, con los acuerdos alcanzados y temas pendientes.
- Los certificados de servicio asociados al periodo de facturación supervisado habrán sido entregados con al menos una semana de antelación a la celebración del Comité.

Las actas de reunión serán realizadas por el Adjudicatario en las 48 horas siguientes a la finalización del comité, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, debiendo ser firmadas por los responsables del contrato, y junto al Informe del Comité de Dirección deben ser conservadas ya que forman parte del expediente de contratación.

7.2 Comité de Coordinación de Lotes

De forma extraordinaria se podrá convocar por parte de Madrid Digital, o a petición de alguno de los lotes, un comité de Coordinación entre los Lotes para la propuesta y adopción de acuerdos en la relación entre los distintos lotes.

El acta de este comité será realizada por el lote 1.

7.3 Reuniones Operativas

Con carácter quincenal o mensual se realizarán reuniones operativas para el seguimiento de los servicios de Carácter General y Bajo Demanda con el objetivo de supervisar la buena



marcha del servicio y como espacio de seguimiento y preparación de todo lo tratado en los Comités de Dirección o de Coordinación de Lotes.

7.4 Reuniones de Trabajo

En función de la metodología (agile, kanban, tradicional) aplicada en cada lote y equipo de trabajo o de proyecto, se establecerán las reuniones de trabajo necesarias para el correcto funcionamiento del mismo.

Adicionalmente Madrid Digital podrá solicitar los siguientes tipos de reunión:

- Priorización y planificación de trabajos tipo “sprint planning”
- Aprobación de trabajos tipo “sprint review”
- Sesión de formación informal o taller
- Conjunto de reuniones diarias tipo “daily”

8 PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de 24 **MESES**, entre el 15 de febrero de 2022 y 14 de febrero de 2024.

Si en la fecha de inicio de la fase de Pleno Servicio, 60 días después del inicio del contrato, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los servicios, Madrid Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

9 CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

9.1 Certificación de Conformidad del Servicio

Una vez iniciada la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, elaborará mensualmente una Propuesta de **Certificado de Conformidad del Servicio** (en adelante CCS) con el detalle de servicios prestados el mes anterior (o periodo anterior que se establezca). Para la emisión de la factura el Adjudicatario tiene que estar en posición del CCS aceptado y firmado por Madrid Digital. El contenido a incluir en el CCS así como en la factura se encuentra detallado en Pliego de Cláusulas Administrativas del presente expediente.

10 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El Adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la ejecución del contrato.

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

Toda la documentación se entregará en castellano en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.



El Adjudicatario deberá suministrar a Madrid Digital las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

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

11 CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

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

Los licitadores deberán indicar la documentación o información aportada a la licitación que tenga carácter confidencial, por afectar a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de la oferta, y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en este procedimiento de licitación o en otros posteriores.

El carácter confidencial **no podrá extenderse a todo el contenido de la proposición**, ni a las partes esenciales de la oferta, pudiendo afectar únicamente a los documentos que tengan una difusión restringida y, en ningún caso, a documentos que sean públicamente accesibles.

La propuesta técnica (correspondiente a los criterios no cuantificables mediante fórmulas) consistirá en un **único documento que no podrá exceder en ningún caso de las 40 páginas a una sola cara con espaciado de interlineado múltiple 1,15 y tamaño de letra equivalente al tipo "Arial" de 11 pt, y con márgenes de al menos 2,5 cm.**

La oferta completa deberá explicar la aportación de valor a cada uno de los criterios de adjudicación, los cuales están detallados en el Pliego de Condiciones Administrativas.

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

Dicha propuesta contendrá los apartados que se definen a continuación:

1. **Aceptación del pliego**
2. **Presentación y resumen ejecutivo**, de un máximo de cuatro páginas, en el que de forma esquemática y comprensible recojan el contenido técnico de esta oferta.
3. **Experiencia en desarrollo de sitios web en tecnología Drupal**



Se detallará la experiencia del equipo en proyectos de desarrollo, completa o parcialmente por la empresa, de sitios web en tecnología Drupal. Para ello se incluirá:

- 1) TABLA RESUMEN con el siguiente formato.

Nº	Título	Periodo de participación	Grado de participación en el periodo (%)	URL (opcional)
----	--------	--------------------------	--	----------------

Donde se define así el contenido de los campos:

- **Nº.** Un identificador numérico. 1, 2, 3, etc.
- **Título.** Título del proyecto
- **Periodo de participación.** Fechas en las que se ha participado en el sitio web.
- **Grado de participación en el periodo. (%)**. Si el proyecto lo ha abordado la empresa en solitario, será del 100%, y si no, el grado de participación.
- **URL** si es pública

- 2) DESCRIPCIÓN de proyectos. Donde se listarán los con sus datos: Nº, Título, Periodo y URL, y se incorporará una descripción.

- **Descripción del Proyecto** incluyendo versión de Drupal, volumen aproximado de páginas, número de páginas vistas, visitas y número de redactores involucrados, descripción de las funcionalidades más complejas (módulos contrib utilizados, módulos custom desarrollados), integración con terceros sistemas (Solr, Lunr, Matomo, SAP, GIS, herramientas de portal e ingesta de contenidos, etc), sistemas de aceleración de páginas, sistemas de caché, tuneado de rendimiento, y los elementos relevantes del ecosistema (motor de búsqueda, plataforma de desarrollo y despliegue, integración con herramientas de debugging y profiling de código). Se debe especificar el rol desempeñado por la empresa en el proyecto de desarrollo.

Sólo se tendrán en consideración hasta 1.000 caracteres de descripción por proyecto, incluyendo espacios.

4. Propuesta de Puesta a Punto de un Portal Drupal en Producción

Se evaluará una propuesta de puesta a punto, para un portal web Drupal que ya se encuentre en producción. Para ello, en los ámbitos que se listan a continuación, se deberán proponer una serie de indicadores de medida, su método de medición, el procedimiento para mejorar la medida y una planificación de tareas detallada, así como propuestas de automatización en el ámbito.

Se debe incluir:

- 1) TABLA RESUMEN de indicadores por ámbito a cubrir.

Se debe incluir una tabla resumen con el o los indicadores por ámbito.

Ámbito Puesta a Punto de un Portal Drupal en Producción	Indicadores
Calidad del código	



Cobertura de pruebas de regresión	
Tunning de rendimiento	
Actualización de módulos	
Seguridad	
Accesibilidad	
Automatización e integración continua	
Apificación de los servicios del portal	
Web Semántica	
Optimización de buscadores	

1) DESCRIPCIÓN de indicadores por ámbito a cubrir.

Se incluirá para cada ámbito:

- Descripción de indicadores
- Método de medida
- Propuesta de actividades para mejorar el indicador
- Plan de tareas
- Tareas a automatizar
- Otras consideraciones.

12 CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

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

MD_CANALES_DIGITALES@madrid.org



El asunto del correo electrónico deberá contener el siguiente texto: **Consulta Pliego Soporte a Canales Digitales**

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 la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Capítulo / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

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: **0889350942400559314503**

ANEXO 1.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO

Los requisitos mínimos que se reseñan a continuación serán de exigencia para todos y cada uno de los recursos del Adjudicatario, **que configuren el Equipo de Trabajo según los perfiles de los componentes de equipo que se han solicitado: P1, P2, etc.**

Para cada **perfil** del **Equipo de Trabajo**, se especificarán los requisitos comunes (Titulación y Actividad Profesional mínima requerida) en una única ficha, los requisitos de especialización, vendrán dados por los ámbitos tecnológicos especificados en cada caso en el **capítulo Dimensionamiento y composición del Equipo de Trabajo**.

Son una excepción, los roles Experto UX, que se agrupa con Creativo, y OGP y Gestión del Cambio, que debe incorporar experiencia en el ámbito de Gestión.

En el caso de los perfiles especialistas, se determinará la necesidad específica para los servicios bajo demanda, con la antelación indicada en este pliego.

1.1.- Jefe de Proyecto

Los requisitos para el perfil Jefe de Proyecto son los que se exponen a continuación.

PERFIL:	Jefe de Proyecto
Titulación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulación universitaria: Grado de al menos 240 ECTS, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico, Grado de 180 ECTS o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten de experiencia años adicional a la solicitada en la Actividad Profesional Mínima Requerida.
Actividad Profesional mínima requerida	
Experiencia de 4 años en la gestión de Servicios de Outsourcing en el ámbito de gestión de aplicaciones, así como haber interactuado con Factorías de Software para gestionar peticiones bajo demanda.	
La experiencia de 4 años de gestión en Servicios de Outsourcing debe haberse realizado como mínimo de la siguiente forma:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los últimos 2 años en Proyectos gestionando un equipo mínimo de 10 personas. ▪ Los 2 años anteriores en Proyectos gestionando un equipo mínimo de 5 personas. 	
Esta experiencia de años debe ser al menos un 10% en proyectos para la Administración Pública.	
Formación Adicional	
Se requiere que el recurso acredite la siguiente formación adicional:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 50 horas mínimo en cursos de Gestión de Proyectos y Metodología de Gestión incluyendo formación Agile. ▪ 50 horas mínimo de formación en el ámbito tecnológico de competencia 	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889350942400559314503

1.2.- Consultor Senior

Los requisitos comunes para el perfil Consultor, dentro del Equipo de Trabajo, son los que se exponen a continuación.

PERFIL:	Consultor
Titulación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulación universitaria: Grado de al menos 240 ECTS, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico, Grado de 180 ECTS o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, así como Ciclo Formativo de Grado Superior en el ámbito de la Informática, siempre y cuando se acrediten 2 años de experiencia adicional a la solicitada en la Actividad Profesional Mínima Requerida.
Actividad Profesional mínima requerida	
Experiencia mínima de 6 años en el puesto. como Consultor de Sistemas en tecnologías de los ámbitos donde vaya a desempeñar su función y en labores de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultoría y soporte técnico avanzado. ▪ Arquitectura y diseño de soluciones. ▪ Diseño Técnico, Desarrollo, Pruebas e Implantación ▪ Estudio de rendimiento, calidad y mejoras. 	
Formación Adicional	
Se requiere que el recurso acredite la siguiente formación adicional: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 15 horas mínimo en cursos de Agile ▪ 50 horas mínimo de formación en el ámbito tecnológico de competencia 	

1.3.- Arquitecto de Sistemas

Los requisitos comunes para el perfil Arquitecto de Sistemas, dentro del Equipo de Trabajo, son los que se exponen a continuación.

PERFIL:	Arquitecto de Sistemas
Titulación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulación universitaria: Grado de al menos 240 ECTS, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico, Grado de 180 ECTS o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, así como Ciclo Formativo de Grado Superior en el ámbito de la Informática, siempre y cuando se acrediten 12 meses de experiencia adicional a la solicitada en la Actividad Profesional Mínima Requerida.
Actividad Profesional mínima requerida	



PERFIL: Arquitecto de Sistemas

Experiencia mínima de 4 años como Arquitecto de Sistemas en tecnologías de los ámbitos donde vaya a desempeñar su función y en labores de:

- Arquitectura y diseño de soluciones.
- Consultoría y soporte técnico avanzado.
- Estudio de rendimiento, calidad y mejora de los sistemas de información.

Formación Adicional

Se requiere que el recurso acredite la siguiente formación adicional:

- 15 horas mínimo en cursos de Agile
- 50 horas mínimo de formación en el ámbito tecnológico de competencia

1.4.- Analista

Los requisitos comunes para el perfil Analista, dentro del Equipo de Trabajo, son los que se exponen a continuación.

PERFIL: Analista

Titulación

- Titulación universitaria: Grado de al menos 240 ECTS, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
- Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico, Grado de 180 ECTS o todas sus equivalencias, en las áreas citadas o Técnico Superior de 120 ECTS, Ciclo Formativo de Grado Superior o equivalente, siempre y cuando se acrediten 2 años de experiencia adicional a la solicitada en la Actividad Profesional Mínima Requerida.

Actividad Profesional mínima requerida

Experiencia mínima de 2 años como Analista en tecnologías de los ámbitos donde vaya a desempeñar su función y en labores de:

- Análisis y diseño de soluciones.
- Programación, configuración y pruebas de soluciones.

En el caso de OGP, Gestión del Cambio, la experiencia debe ser de 2 años en labores:

- Apoyo a la Gestión de Proyectos
- Labores específicas de Gestión del Cambio: formación, dinámicas, workshops, etc.

Formación Adicional

Se requiere que el recurso acredite la siguiente formación adicional:

- 15 horas mínimo en cursos de Agile
- 20 horas mínimo de formación en el ámbito tecnológico de competencia

1.5.- Creativo, Diseñador

Los requisitos comunes para el perfil Analista, dentro del Equipo de Trabajo, son los que se exponen a continuación.



PERFIL:	Creativo
Titulación	<ul style="list-style-type: none"> Grado, Ingeniería Técnica o Titulación Universitaria de Grado Medio, relacionadas con la actividad informática (Telecomunicaciones, Informática, Físicas, Matemáticas o cualquier otra relacionada con el entorno informático) o con artes gráficas. En el primer caso será necesaria una formación específica de al menos 50 en Diseño UI/UX. Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico, Grado de 180 ECTS o todas sus equivalencias, en las áreas citadas o Técnico Superior de 120 ECTS, Ciclo Formativo de Grado Superior o equivalente, siempre y cuando se acrediten 2 años de experiencia adicional a la solicitada en la Actividad Profesional Mínima Requerida.
Actividad Profesional mínima requerida	
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia demostrable de al menos 5 años en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Mantenimiento y Evolución de Sistemas de Información, asumiendo funciones de Creativo. En diseño de imagen corporativa durante un mínimo de 5 años. En diseño gráfico durante un mínimo de 5 años. En diseño web y de aplicaciones móviles durante un mínimo de 5 años. En labores específicas de Experiencia de Usuario al menos 3 años en el caso de los Expertos UX. 	
Formación Adicional	
<p>Se requiere que el recurso acredite la siguiente formación adicional:</p> <ul style="list-style-type: none"> 15 horas mínimo en cursos de Agile 20 horas mínimo de formación en el ámbito tecnológico de competencia Para titulaciones no de artes gráficas, se requiere al menos 50 horas de formación en Diseño UI/UX. 	

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

ANEXO 2.- FICHAS DE LOS SERVICIOS

En el presente anexo se describen todos los servicios que el Adjudicatario se compromete a prestar a lo largo de la duración del contrato. Las actividades recogidas y los entregables previstos podrán variar a lo largo de la ejecución del contrato previo acuerdo con el Adjudicatario. Se especifica para cada servicio, a qué lote o lotes aplica.

De forma común a todos los tipos de servicio, se establecen los siguientes parámetros salvo excepciones contempladas en algún tipo de servicio.

PETICIÓN DEL SERVICIO	Responsable del Contrato y Responsables del Servicio de Madrid Digital, o persona en que ellos deleguen, particularmente los responsables de unidades organizativas pertenecientes al área responsable del contrato.
ENTREGA DEL SERVICIO	Las herramientas expuestas en el <i>apartado – Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio</i> , del capítulo – Modelo de Servicio , más aquellas que Madrid Digital determine necesarias a lo largo de la prestación del servicio.
GESTIÓN DEL SERVICIO	La gestión del servicio será la definida inicialmente en el capítulo – Modelo de Servicio , o su evolución a lo largo de la ejecución del contrato.
UBICACIÓN	En las instalaciones del Adjudicatario salvo excepciones acordadas con anterioridad.
HORARIO	El horario es el expuesto en el <i>apartado – Horario de los Servicios</i> , del capítulo – Descripción de los Servicios .
INTERLOCUTORES	Responsable del Contrato y Responsables del Servicio de Madrid Digital del ámbito competencial concreto.
METODOLOGÍA y NORMATIVA	Disposiciones Legales y Normativa, y aquellas que Madrid Digital determine necesarias a lo largo de la prestación del servicio.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS	Se tendrán en cuenta entre otros los SS. II. relacionados en el <i>apartado – Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio</i> , del capítulo – Modelo de Servicio , más aquellos que se determinen necesarios en cualquier momento a lo largo de la prestación del servicio.
CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	Mensual en Cuota Mensual Equipo Base.
NIVELES DE SERVICIO	Según se describe en el anexo – Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.1.- GESTIÓN DEL SERVICIO

2.1.1.- Gestión del Servicio

SERVICIO		GESTIÓN DEL SERVICIO	
DESCRIPCIÓN		Agrupar las diferentes actividades necesarias para asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de Madrid Digital, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución.	
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.			
<p>El objetivo de este servicio es la gestión integral del resto de servicios. Se encarga por tanto de la supervisión y control de la cartera de servicios definida en este contrato. Con la Gestión del Servicio el Adjudicatario debe:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Asegurar el nivel de interlocución con Madrid Digital en términos de servicio.▪ Asegurar que su Equipo de Trabajo tiene el conocimiento del modelo de Prestación de los Servicios, recogido en el capítulo – Modelo de Servicio, y garantizar la correcta aplicación del mismo por parte de todos los componentes.▪ Dar soporte para definir, planificar, asignar a su equipo de trabajo y coordinar las diferentes tareas asociadas a la prestación de cada uno de los servicios demandados por Madrid Digital, garantizando una óptima gestión de sus capacidades.▪ Asegurar la calidad en todas las entregas realizadas a Madrid Digital, tanto de software, como de documentación, informes, presentaciones, o cualquier entregable relacionado con la prestación de los servicios objeto del presente pliego, y que esta sea acorde con la normativa vigente para cada caso de Madrid Digital.▪ Garantizar que las herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio estén actualizadas.▪ Asegurar la visión integral del servicio prestado, y contribuir activamente a su mejora continua.▪ Garantizar la correcta adquisición del conocimiento funcional y técnico, necesario para la adecuada prestación de los servicios, a lo largo de la vida del contrato.▪ Gestionar adecuadamente el conocimiento recibido y generado a lo largo de la ejecución del contrato, garantizando su documentación y su traspaso a Madrid Digital de forma periódica.▪ Garantizar los niveles de servicio requeridos para satisfacer las necesidades del Cliente de Madrid Digital.			
ENTREGABLES		<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Informe de Dirección de Contrato▪ Actas del Comité de Dirección del Contrato.▪ Certificado de Conformidad del Servicio▪ Informe Mensual de Horas.▪ Informe Mensual de Actividad.	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

SERVICIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento de servicios Bajo Demanda. Informe mensual de seguimiento de ANS. Planes Directores del Servicio. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.- SERVICIOS CARÁCTER GENERAL

2.2.1.- Mantenimiento Correctivo

SERVICIO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	
DESCRIPCIÓN	Conjunto de actividades a realizar en algún ámbito tecnológico de los expuestos, ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de este tipo de servicio es la realización de las acciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto o no esperado en algunos de los componentes básicos de la tecnología base o alguna de las soluciones realizada sobre ellas ya sea en su totalidad o parcialmente.</p> <p>En coordinación con Madrid Digital, se decidirá si la incidencia se corrige en primera instancia con una solución temporal, implementando posteriormente una solución definitiva.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de Servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Código fuente acorde a la normativa de desarrollo y de seguridad de Madrid Digital según la tecnología, para la resolución del mantenimiento correctivo, si hubiese sido necesario la modificación de un código fuente. ▪ Configuración o ficheros de configuración establecidos, para la resolución del mantenimiento correctivo, si hubiese sido necesario la modificación de alguna configuración. ▪ Actualización y/o generación de la documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital. ▪ Se adjuntará el test behat operativo que valida la corrección. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p> <p>Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de Madrid Digital, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.2.- Consulta

SERVICIO CONSULTA FUNCIONAL Y/O TÉCNICA	
DESCRIPCIÓN	Conjunto de actividades orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización de los componentes básicos de la tecnología base o alguna de las soluciones realizada sobre ellas ya sea en su totalidad o parcialmente.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de este servicio es la realización de las acciones necesarias para responder a las consultas solicitadas sobre un software (drupal, bases de datos, documentación, etc.) o soluciones en los diferentes ámbitos técnicos.</p> <p>La actividad se realizará sobre los componentes básicos de la tecnología base o alguna de las soluciones realizada sobre ellas ya sea en su totalidad o parcialmente.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de Servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento o informe cualificado de respuesta. Se utilizarán las plantillas que Madrid Digital ponga a disposición del Adjudicatario. ▪ Este tipo de servicio podría hacer necesario la inclusión de archivos, documentos o rutas asociadas al software (drupal, bases de datos, documentación, etc.) o soluciones en los diferentes ámbitos técnicos sobre el que se ha pedido el servicio. ▪ Actualización y/o generación de la documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p> <p>Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de Madrid Digital, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.3.- Soporte Técnico y de Calidad

SERVICIO SOPORTE TÉCNICO Y DE CALIDAD	
DESCRIPCIÓN	<p>Conjunto de actividades orientadas a dar Soporte Técnico a las consultas o problemas planteados por los equipos de desarrollo de Madrid Digital o de los lotes 1 y 2 para los ámbitos tecnológicos que apliquen.</p> <p>Para el Lote 3, se incluye la auditoría de soluciones de los lotes 1 y 2.</p> <p>Para todos los lotes se podrá solicitar la ejecución de planes de pruebas cruzados, de soluciones correspondientes a otros lotes.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA	
<p>El objeto de este servicio es la realización de las acciones necesarias para responder a las consultas técnicas solicitadas por los distintos equipos de desarrollo (personal de Madrid Digital o proveedores que desarrollan para Madrid Digital) sobre el uso de los componentes y soluciones que facilita Madrid Digital para el desarrollo, configuración e integración de Aplicaciones y Sistemas de Información de los ámbitos tecnológicos que apliquen así como sobre problemas de soluciones implantadas, o dudas sobre soluciones a implantar.</p> <p>Se puede requerir, bajo este servicio la auditoría de soluciones de los lotes 1 y 2 así como estudios de calidad y propuestas de optimización.</p> <p>El servicio atenderá cualquier consulta o incidencia en la fase de desarrollo de código software que utilice dichas tecnologías.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento o informe cualificado de respuesta. ▪ Este tipo de servicio podría hacer necesario la inclusión de archivos, documentos o rutas asociadas al software (programas, bases de datos, documentación, etc.) o soluciones en los diferentes ámbitos técnicos sobre el que se ha pedido el servicio. ▪ Actualización y/o generación de la documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>
GESTIÓN DEL SERVICIO	<p>La gestión del servicio será la definida inicialmente en el capítulo – Modelo de servicio, o su evolución a lo largo de la ejecución del contrato.</p>
EQUIPO PRESTADOR	<p>Equipo Base. Habitualmente Lote 3. En el caso de pruebas cruzadas, habitualmente Lotes 1 y 2.</p>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.4.- Localización y disponibilidad

SERVICIO LOCALIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD	
DESCRIPCIÓN	Conjunto de actividades orientadas a la localización mediante teléfono móvil y disponibilidad para resolver incidencias fuera de la franja horaria de los Servicios No Planificables.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>Existen un conjunto de soluciones que por la naturaleza y criticidad del proceso que soportan requieren la resolución inmediata de cualquier servicio de mantenimiento correctivo clasificado cómo crítico que pudiera producirse fuera del horario presencial.</p> <p>Cuando surja una incidencia de este tipo el Adjudicatario deberá garantizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los medios para que Madrid Digital le pueda notificar en el horario indicado la necesidad de resolver una incidencia, es decir, localización (a quién y a qué teléfono llamar). Los medios para dar solución a la misma, tras el proceso de notificación indicado anteriormente. Esta actividad la denominamos disponibilidad. La resolución de la incidencia, atendiendo a los plazos de respuesta comprometidos. <p>En las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio de Madrid Digital, se realizará un registro especial, de todas las incidencias que hayan requerido de este tipo de servicio, indicando, entre otros los datos de la persona que ha requerido el servicio, persona del Adjudicatario con la que se ha contactado, resultado de la intervención.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Software modificado, si ha lugar. Configuración o ficheros de configuración establecidos, para la resolución del mantenimiento correctivo, si hubiese sido necesario la modificación de alguna configuración. Actualización y/o generación de la documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p> <p>Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de Madrid Digital, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.5.- Adaptación Menor

SERVICIO ADAPTACIÓN MENOR	
DESCRIPCIÓN	Evolución del software poco extensa que requiere rapidez y especialización en su ejecución.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de una petición de este servicio es la realización de un conjunto de actividades de evolución de software donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> El esfuerzo de solución será de 50 horas máximo. El plazo de ejecución no puede ser superior a 10 días laborables. <p>La actividad se realizará sobre los componentes básicos de la tecnología base o alguna de las soluciones realizada sobre ellas ya sea en su totalidad o parcialmente (framework de desarrollo, librerías...).</p> <p>En el momento de la formulación de la necesidad Madrid Digital informará la fecha requerida de resolución, buscando principalmente el beneficio del servicio y, recordando siempre que este tipo de servicios no se han podido planificar en el tiempo y exigen poco esfuerzo y rapidez de ejecución.</p> <p>Madrid Digital exigirá un nivel de cumplimiento de las fechas de entrega indicadas.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Software evolucionado acorde a la normativa de desarrollo y de seguridad de Madrid Digital según la tecnología, para la resolución del mantenimiento correctivo, si hubiese sido necesario la modificación de un código fuente. Configuración o ficheros de configuración establecidos, para la resolución del mantenimiento correctivo, si hubiese sido necesario la modificación de alguna configuración. Actualización y/o generación de la documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital. Se adjuntará el test behat operativo que valida la corrección Se adjuntará el informe de Calidad del Software que demuestra una mejora en la tasa de warnings. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p> <p>Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de Madrid Digital, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.





La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.6.- Evolución Tecnológica Continua

SERVICIO EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA CONTINUA	
DESCRIPCIÓN	<p>Conjunto de actividades a realizar en algún ámbito tecnológico de los expuestos, que son provocadas por la evolución tecnológica continua de los productos/componentes que la componen, que viene impuesta por los fabricantes (nuevas release, parches...) y que es necesario incorporar y que provoca una adaptación de la solución, la evolución de la solución a los nuevos requisitos tecnológicos o una adaptación de la operativa del software.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de una petición de este servicio es la realización de un conjunto de actividades de evolución de software por motivos de cambios tecnológicos en algún componente (nueva reléase, parche...).</p> <p>La actividad se realizará sobre los componentes básicos de la tecnología base o alguna de las soluciones realizada sobre ellas ya sea en su totalidad o parcialmente.</p> <p>En el momento de la formulación de la necesidad Madrid Digital informará la fecha requerida de resolución, buscando principalmente el beneficio del servicio y, recordando siempre que este tipo de servicios no se han podido planificar en el tiempo y exigen rapidez de ejecución.</p> <p>Madrid Digital exigirá un nivel de cumplimiento de las fechas de entrega indicadas.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Software evolucionado acorde a la normativa de desarrollo y de seguridad de Madrid Digital según la tecnología, para la resolución del mantenimiento correctivo, si hubiese sido necesario la modificación de un código fuente. ▪ Configuración o ficheros de configuración establecidos, para la resolución del mantenimiento correctivo, si hubiese sido necesario la modificación de alguna configuración. ▪ Actualización y/o generación de la documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital. ▪ Se adjuntarán los escenarios behat que validan la solución <p>Se adjuntará el informe de Calidad del Software que demuestra una mejora en la tasa de warnings.</p> <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p> <p>Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de Madrid Digital, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.





La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.7.- Valoración de Servicio Bajo Demanda

SERVICIO VALORACIÓN DE SERVICIO BAJO DEMANDA	
DESCRIPCIÓN	Conjunto de actividades a realizar en algún ámbito tecnológico de los expuestos, cuyo objetivo es la valoración en detalle de un Servicio Bajo Demanda que se puede planificar y ejecutar de forma acordada entre las partes.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>En el momento de la formulación de la necesidad Madrid Digital informará la fecha requerida de resolución, buscando principalmente el beneficio del servicio y, recordando siempre que este tipo de servicios no se han podido planificar en el tiempo y exigen rapidez de ejecución</p> <p>Madrid Digital exigirá un nivel de cumplimiento de las fechas de entrega indicadas.</p> <p>Madrid Digital aportará la siguiente información al Adjudicatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alcance del trabajo a realizar. ▪ Objetivo que se quiere conseguir. ▪ Enfoque de la mejora: calidad, eficacia, eficiencia o mixto. ▪ Activo sobre el que nos centramos: prestación del servicio adjudicado, así como de Procesos y procedimientos utilizados, y de los Productos, Servicios, Soluciones o tecnologías mantenidas. ▪ Identificación de los entregables requeridos. ▪ Fecha máxima en que la valoración debe estar entregada para su revisión por parte de Madrid Digital. ▪ Fecha máxima en que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del Adjudicatario. ▪ Prioridad del servicio <p>El Adjudicatario deberá realizar una Propuesta Técnica, que habrá de ajustarse al formato requerido por Madrid Digital en cada caso, y al menos deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La información suministrada por Madrid Digital, en cuanto a alcance, objetivo, enfoque y activo de la actuación. ▪ Indicadores para la medición de la mejora. ▪ Planificación detallada de las actividades a realizar, con su plazo de ejecución. Esta planificación deberá contemplar la realización por parte del Adjudicatario del traspaso del sistema al equipo de mantenimiento y la posible estabilización del sistema tras su puesta en uso. ▪ Hitos de seguimiento y control, con la fecha de compromiso y entregables de cada uno de ellos. ▪ Esfuerzo estimado global del servicio, medido en número de horas, con un doble desglose, <ul style="list-style-type: none"> ○ según tipología de actividades: análisis, construcción, etc.... ○ según perfil, teniendo en cuenta los perfiles establecidos para estos tipos de servicios. ▪ Fecha comprometida de entrega final. ▪ Metodología de Trabajo propuesta para el desarrollo del proyecto: documentación, tipos de reuniones, periodicidad de los sprints, etc. <p>Ante el rechazo de una Propuesta Técnica por parte de Madrid Digital, el Adjudicatario tiene la obligación de revisarla y volver a presentar una nueva propuesta. El rechazo no tiene por qué implicar la modificación de las fechas requeridas por Madrid Digital, ya sea para la propia entrega de la valoración como para la resolución del trabajo solicitado.</p> <p>Cabe la posibilidad de que ninguna de las propuestas técnicas entregadas por los Adjudicatarios, ni sus posibles adecuaciones a solicitud de Madrid Digital, se acaben ajustando a las necesidades de Madrid Digital, o que éstas cambien, por lo que la realización de una propuesta técnica en ningún caso garantizará la ejecución del servicio para el que fue solicitada.</p>	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889350942400559314503

SERVICIO VALORACIÓN DE SERVICIO BAJO DEMANDA	
<p>La aprobación de una Propuesta Técnica por parte de Madrid Digital supone un compromiso con el Adjudicatario, respecto a la realización del trabajo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma: enfoque técnico, valoración del esfuerzo necesario, planificación de las tareas a realizar y fecha de compromiso de entrega.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, es la Propuesta Técnica tal y como se ha especificado.</p> <p>Una vez aprobada la propuesta, se incluirá en el informe de Seguimiento de Servicios Bajo Demanda, en estado No Iniciado.</p> <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.8.- Aportación a la Innovación y Transferencia

SERVICIO APORTACIÓN A LA INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA	
DESCRIPCIÓN	<p>Conjunto de actividades orientada a la difusión de las novedades tecnológicas y de las mejores prácticas del mercado en los ámbitos técnicos sobre los que se ejecute el servicio, así como a la transferencia de conocimiento en temas de interés a los equipos de Madrid Digital. Las sesiones también podrán ir dirigidas a los <u>equipos base de Lote 1 y Lote 2.</u></p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de este tipo de servicio es la realización de sesiones divulgativas para difundir las novedades tecnológicas y mejores prácticas del mercado en los ámbitos técnicos sobre los que se ejecutan los servicios así como la transferencia a personas que se incorporan al equipo o a proveedores que desarrollan en el ámbito de comunidad.madrid.</p> <p>Las sesiones divulgativas tendrán la duración que sean necesarias, tomando como referencia una duración de tres – cuatro horas.</p> <p>A petición de Madrid Digital, estas sesiones podrán ser tipo “workshop” involucrando participación activa de los participantes.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital, para las sesiones divulgativas. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base. Habitualmente Lote 3.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.9.- Transferencia de Conocimiento

SERVICIO TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	Conjunto de actividades orientada a definir, documentar e impartir la Transferencia de Conocimiento entre los recursos del adjudicatario, el personal de Madrid Digital y el nuevo contratista.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de este servicio es asegurar la transferencia del conocimiento entre los recursos del adjudicatario, el personal de Madrid Digital y el nuevo contratista, durante la Fase de Devolución.</p> <p>Para ello se definirá un Plan de Devolución del Servicio, que debe ser aceptado en cuanto a contenido y forma por Madrid Digital antes de que comience la Fase de Devolución.</p> <p>Este Plan de Devolución del Servicio se deberá ir actualizando con las medidas que se consideren necesarias durante la Fase de Devolución.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital, para la Transferencia del Conocimiento. ▪ Cualquier material que se haya definido como necesario para la Transferencia del Conocimiento. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.2.10.- Administración de la Plataforma

SERVICIO ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE BIG DATA	
DESCRIPCIÓN	Conjunto de actividades orientadas a la administración y operación de la Plataforma CMS
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objeto de este servicio es la administración y operación de la plataforma CMS existente en MD y la que vaya desarrollandose.</p> <p>Algunas funciones serán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración y Operación de la Plataforma Digital del Canal Web ▪ Administración y operación del resto de herramientas de los diferentes ecosistemas necesarios. ▪ Administración y operación de la infraestructura física que la sustenta. ▪ Definición y aplicación de los procedimientos para ir incorporando a la plataforma los diferentes servicios de negocio que se vayan definiendo e implantando. ▪ Trabajar en la evolución de la arquitectura para aseguramiento de escalabilidad, seguridad, rendimiento y adecuación de costes. ▪ Reporte de uso y rendimiento de la plataforma. ▪ Administración de la conectividad de red y el ancho de banda de Entrada/Salida, así como cualquier otro factor que pueda intervenir en el rendimiento del sistema. ▪ Gestión de Incidencias y Problemas ▪ Gestión de Migraciones de Version/Release. ▪ Gestión de la Capacidad. ▪ Gestión de la Monitorización ▪ Gestión de la Disponibilidad. Definición, actualización continua de los procesos de Disaster Recovery, así como la gestión de incidencias y el establecimiento de buenas prácticas en la administración. ▪ Gestión de la Seguridad. Definición y administración de la seguridad. ▪ Definición de las metodologías, procedimientos e instrucciones técnicas. ▪ Investigación y recomendaciones de innovación y automatización de tareas de administración. <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa, Procedimientos e Instrucciones Técnicas, así como su evolución, que vayan siendo necesarias para la administración y operación de la plataforma. ▪ Diferentes informes de monitorización, rendimiento, uso, ... ▪ Planificación de actuaciones. ▪ Planes e informes de pruebas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889350942400559314503

SERVICIO	ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE BIG DATA
	<ul style="list-style-type: none">▪ Cualquier material que se defina como necesario para esta actividad. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Base. Habitualmente Lote 3.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.3.- SERVICIOS BAJO DEMANDA

2.3.1.- Consultoría o Análisis y Diseño Funcional

SERVICIO CONSULTORÍA - ANÁLISIS Y DISEÑO FUNCIONAL	
DESCRIPCIÓN	Elaboración de una Consultoría o de un Análisis Funcional y Diseño técnico detallado de soluciones necesarias, en cualquiera de los ámbitos de competencia y ámbitos tecnológicos expuestos, incluida la transformación digital de soluciones.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El objetivo de este servicio es la elaboración de una Consultoría o de un Análisis Funcional y Diseño técnico detallado de soluciones necesarias, en cualquiera de los ámbitos de competencia y ámbitos tecnológicos expuestos.</p> <p>Este servicio podrá ser integrado, bajo petición de Madrid Digital, dentro del servicio de Construcción de nueva solución, tratándose como parte del proyecto.</p> <p>Para la realización de este trabajo será habitual la celebración de reuniones con las personas que tienen la necesidad o se consideren que tienen algo que aportar, con el objetivo de obtener la información necesaria para la elaboración de los entregables comprometidos.</p> <p>Se deben considerar como parte del trabajo a realizar en este servicio las actividades de soporte al Responsable de Proyecto, al Responsable de Unidad Organizativa u otros equipos de Madrid Digital, en los requerimientos de información en relación a este servicio, ya sea para la propia gestión del mismo como para la elaboración de otro tipo de documentación.</p> <p>El Adjudicatario deberá preparar y celebrar una reunión en la que realice una explicación de los aspectos más destacados del resultado de este servicio a los equipos de Madrid Digital involucrados en esta necesidad.</p> <p>Madrid Digital exigirá un nivel de cumplimiento de las fechas de entrega acordadas.</p> <p><u>Por la naturaleza de los trabajos, este servicio puede requerir presencialidad de forma puntual.</u></p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables asociados a esta tipología de servicio son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entregables que se acuerde en la Valoración del Servicio. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Extendido.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889350942400559314503

2.3.2.- Construcción de nueva solución

SERVICIO CONSTRUCCIÓN	
DESCRIPCIÓN	Implementación de soluciones o de algún componente de la misma, en cualquiera de los ámbitos de competencia y ámbitos tecnológicos expuestos, incluyendo transformación digital de las soluciones de comunidad.madrid o alguno de sus componentes, creación de nuevas soluciones que respondan a nuevas demandas de los clientes, migración o internalización de soluciones.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El contenido principal del trabajo a realizar en este servicio es la implementación de soluciones o de algún componente de la misma, en cualquiera de los ámbitos de competencia y ámbitos tecnológicos expuestos, según se encuentre definido en el Documento de Análisis y Diseño Técnico, acorde a la normativa de Madrid Digital.</p> <p>Dentro del alcance del proyecto se incluirá la elaboración de prototipos navegables, diseños gráficos y puntualmente pruebas de usabilidad. Estos trabajos se encargarán al equipo base por parte de Madrid Digital, de forma coordinada con el equipo</p> <p>El producto construido debe entregarse instalado correctamente en los entornos de desarrollo y de validación de Madrid Digital, y preparado para la realización de las pruebas correspondientes por parte de Madrid Digital, o quien se determine, con la carga de datos suficiente para ello si fuese necesario.</p> <p>Si el servicio está relacionado con un evolutivo de una solución que se encuentre en servicio, el Adjudicatario es responsable de la incorporación al producto de las soluciones a todas las incidencias y peticiones que el equipo de mantenimiento esté realizando en paralelo sobre la solución que se encuentra en servicio. Si el mantenimiento del sistema y la petición de este servicio están al amparo del mismo contrato, este trabajo no supondrá coste adicional para Madrid Digital.</p> <p>Se deben considerar como parte del trabajo a realizar en este servicio las actividades de soporte al Responsable de Proyecto/Servicio, u otros equipos de Madrid Digital, en los requerimientos de información en relación al proyecto, ya sea para la propia gestión del mismo como para la elaboración de otro tipo de documentación.</p> <p>El Adjudicatario deberá preparar y celebrar una reunión en la que realice una explicación de los aspectos más destacados del resultado de este servicio a los equipos de Madrid Digital involucrados en esta necesidad.</p> <p>Madrid Digital exigirá un nivel de cumplimiento de las fechas de entrega acordadas.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables asociados a esta tipología de servicio son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregables que se acuerde en la Valoración del Servicio. ▪ Test behat que cubran todos los escenarios definidos en la especificación de requisitos. ▪ Documento de diseño funcional. Incluirá la propuesta de solución, árbol de navegación, especificación de los tipos de contenidos y atributos, propuesta de mapeo a schema.org, propuesta de criterios de indexación y ponderación de búsquedas en solr, propuesta de migración, etc.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

SERVICIO	CONSTRUCCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> Diseños de las páginas o pantallas relevantes. Si se especifica, también el prototipo dinámico. Manual de administración y configuración. Manual de redactor. Los interfaces de redacción deben ser autoexplicativos y contener las ayudas en línea como se describe más arriba, por lo que el manual de redactor contendrá los casos generales. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Extendido.

2.3.3.- Implantación y Estabilización

SERVICIO	IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN
DESCRIPCIÓN	<p>Actividades relacionadas con la puesta en servicio de una solución construida en cualquiera de los ámbitos de competencia y ámbitos tecnológicos expuestos, desde los procesos de validación del mismo por parte de Madrid Digital hasta su transferencia al equipo de mantenimiento.</p>
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>El contenido principal del trabajo a realizar en este servicio es el paso a producción y estabilización de la solución que se haya construido, acorde a la normativa de Madrid Digital.</p> <p>Este servicio podrá ser integrado, bajo petición de Madrid Digital, dentro del servicio de Construcción de nueva solución, tratándose como parte del proyecto.</p> <p>Entre otras actividades contemplará</p> <ul style="list-style-type: none"> Despliegue en los entornos de producción y formación, según sea necesario, con la configuración necesaria y los usuarios del sistema configurados adecuadamente. Transferencia de conocimiento a los equipos de atención, soporte técnico y mantenimiento, así como tareas de formación a formadores, que ha de realizar el Adjudicatario según se haya establecido. La atención por parte del Equipo Extendido de todas los Servicios No Planificables que se soliciten en relación al mismo y que no supongan cambio de alcance, hasta que la solución se considere estabilizada. <p>Si la petición está relacionada con un evolutivo de un sistema que se encuentre en servicio, el Adjudicatario es responsable de la incorporación al producto de las soluciones a todas las incidencias y peticiones que el equipo de mantenimiento esté realizando en paralelo sobre el sistema que se encuentra en servicio. Si el mantenimiento del sistema y la petición de este servicio están al amparo del mismo contrato, este trabajo no supondrá coste adicional para Madrid Digital, y se ejecutará con los niveles de exigencia de pleno servicio establecidos en el contrato, con aplicación de las penalidades que se pudieran derivar de su incumplimiento.</p> <p>El Adjudicatario deberá colaborar de forma activa en la incorporación progresiva del equipo de mantenimiento en la asunción de la solución en mantenimiento.</p>	



SERVICIO

IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN

Si hubiera sido necesario realizar cambios en el sistema, se deberá realizar una nueva entrega de los Módulos Técnicos en las herramientas de control de versiones e igualar los entornos de desarrollo y validación, así como cumplir toda la normativa de Madrid Digital que se le aplique. Igualmente, si los cambios realizados hicieran sospechar a Madrid Digital que el rendimiento pueda haberse visto afectado, el Adjudicatario deberá entregar un informe actualizado de Pruebas de Rendimiento.

Una vez estabilizado el sistema, el Adjudicatario deberá aprovechar la experiencia de estas fases para actualizar la documentación del sistema, en particular la Guía de Atención y Soporte, con información sobre errores conocidos y procedimiento de resolución de los mismos, preguntas más frecuentes, etc.

Se deben considerar como parte del trabajo a realizar en este servicio las actividades de soporte al Responsable de Proyecto/Servicio, u otros equipos de Madrid Digital, en los requerimientos de información en relación al proyecto, ya sea para la propia gestión del mismo como para la elaboración de otro tipo de documentación.

El Adjudicatario deberá preparar y celebrar una reunión en la que realice una explicación de los aspectos más destacados del resultado de este servicio a los equipos de Madrid Digital involucrados en esta necesidad.

Madrid Digital exigirá un nivel de cumplimiento de las fechas de entrega acordadas.

ENTREGABLES

Los entregables asociados a esta tipología de servicio son los siguientes:

- Entregables que se acuerde en la Valoración del Servicio.
- Documentación anterior de la solución actualizada si se hubiese realizados cambios en la solución a implantar.
- Documentación necesaria para la puesta en producción de cualquier solución según la normativa de Madrid Digital que le aplique, aunque no esté explícitamente expuesta en la documentación que se acuerde en la Valoración del Servicio.

El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.

Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.

EQUIPO PRESTADOR

Equipo Extendido.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.3.4.- Evolutivo

SERVICIO Evolutivo	
DESCRIPCIÓN	Evolución o transformación digital de alguno de las soluciones del ámbito de comunidad.madrid, incluyendo.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>A diferencia del servicio Adaptación Menor, este servicio conlleva un esfuerzo superior a 50 horas y se puede ejecutar después de 10 días laborables de su petición.</p> <p>La actividad se realizará sobre los componentes básicos de la tecnología base o alguna de las soluciones realizada sobre ellas ya sea en su totalidad o parcialmente.</p> <p>Madrid Digital exigirá un nivel de cumplimiento de las fechas de entrega acordadas.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables asociados a esta tipología de servicio son los siguientes, a no ser que explícitamente se indique lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Software evolucionado acorde a la normativa de desarrollo y de seguridad, si hubiese sido necesario la modificación de un código fuente. ▪ Configuración o ficheros de configuración establecidos, para la resolución del mantenimiento correctivo, si hubiese sido necesario la modificación de alguna configuración. ▪ Actualización y/o generación de la documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital. ▪ Evidencia de la realización de forma satisfactoria de las pruebas realizadas: pruebas unitarias, funcionales, de integración, de puesto, de usabilidad, de regresión, de infraestructuras, de revisión de código, de rendimiento. ▪ Pruebas de regresión automatizadas mediante behat . ▪ En caso de que el evolutivo implique la creación de un nuevo módulo técnico el Adjudicatario debe contemplar toda la documentación necesaria para la puesta en producción que está establecida en Madrid Digital. En caso de que el nuevo componente se considere de utilidad general, Madrid Digital podrá solicitar al proveedor su incorporación como proyecto a la comunidad Drupal. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p> <p>Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de Madrid Digital, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Extendido.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **088935094240055914503**

2.3.5.- Servicios Especializados

SERVICIO		SERVICIOS ESPECIALIZADOS
DESCRIPCIÓN		Actividades destinadas a la creación, o evolución para una mayor eficacia-eficiencia, de servicios y procesos de los ámbitos de competencia, o a la definición y evolución de buenas prácticas, normativas y metodologías de soluciones, herramientas o componentes en los diferente ámbitos técnicos contemplados en el capítulo – Ámbitos Tecnológicos y de Especialización así como nuevas tecnologías que sea necesario incorporar para dar respuesta a la demanda de los clientes o a la sostenibilidad y optimización de los sistemas de información.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.		
Definición, evolución y su implementación de estándares (buenas prácticas, normativas y metodologías) de las tecnologías, plataformas, componentes, así como la creación y evolución de servicios y procesos con el objetivo de aumentar su eficiencia.		
ENTREGABLES		<p>Los entregables asociados a esta tipología de servicio son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entregables que se acuerde en la Valoración del Servicio. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>
EQUIPO PRESTADOR		Equipo Extendido.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.3.6.- Soporte Técnico Avanzado

SERVICIO SOPORTE TÉCNICO AVANZADO	
DESCRIPCIÓN	Asesoramiento y soporte técnico avanzado en las tecnologías incorporadas en el pliego.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>Las actividades a realizar serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soporte técnico avanzado ante posibles problemas en las aplicaciones y sistemas de información y sobre las integraciones o adaptaciones avanzadas de los sistemas ya existentes. ▪ Cooperación con Madrid Digital en el planteamiento de nuevas soluciones técnicas tanto en la evolución como en el desarrollo de nuevos componentes. <u>En el caso del Lote 3, cooperación con los adjudicatarios de los Lotes 1 y 2 para el cumplimiento de este mismo objetivo.</u> ▪ Soporte técnico avanzado en las tecnologías incorporadas en el pliego a los equipos de trabajo. ▪ Pruebas de rendimiento, interpretación y propuestas de mejora en los sistemas de información. <p>Adquisición y devolución de conocimiento de las tecnologías incorporadas en el pliego en las fases de recepción y devolución del servicio.</p> <p>Madrid Digital exigirá un nivel de cumplimiento de las fechas de entrega acordadas.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	<p>Los entregables que han de elaborarse en una petición de este servicio son, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento o informe cualificado de respuesta. ▪ Archivos, documentos o rutas asociadas al software (programas, bases de datos, documentación, etc.) o soluciones en los diferentes ámbitos técnicos sobre el que se ha pedido el servicio, si ha lugar. ▪ Actualización y/o generación de la documentación que sea necesaria según normativa de Madrid Digital. <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p> <p>Dicha entrega debe realizarse en los entornos de desarrollo, mantenimiento y/o validación de Madrid Digital, con el juego de pruebas necesario para facilitar la validación correspondiente.</p>
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Extendido. Habitualmente Lote 3.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.3.7.- Estudio UI/UX y Accesibilidad

SERVICIO		Estudio UI/UX y Accesibilidad	
DESCRIPCIÓN		Conceptualización y construcción de prototipos y diseños, estudios e investigaciones de usabilidad y accesibilidad, configuración y explotación de las herramientas de análisis de contenidos y de audiencias para su optimización.	
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.			
<p>En el ámbito de los sistemas y proyectos del lote, se incluyen todas aquellas tareas que impulsen la Transformación Digital de las soluciones, ubicando al ciudadano en el centro mejorando su usabilidad y accesibilidad de forma continua. Algunos de los servicios a realizar serán:</p> <ul style="list-style-type: none">• Implementación de prototipos navegables con o sin diseño gráfico. Para ello se utilizarán herramientas de desarrollo de prototipos avanzados tipo Figma, Adobe XD, etc.• Creación de diseños gráficos, logos, banners, microcopies y todo tipo de elementos que necesarios para completar los proyectos UI/UX.• Técnicas de Investigación UX como entrevistas a usuarios, sesiones de co-creación tipo Desing Thinking u otros métodos, Test de usuario, test A/B, card soorting, Sprints de Diseño, etc.• Análisis comparativo con otros servicios similares al solicitado en otras administraciones u organizaciones relevantes para el caso.• Optimización de los contenidos (CRO), a través del análisis de las herramientas disponibles u otras que se aporten: Matomo, SiteImprove, etc.• Creación y seguimiento de indicadores de uso, usabilidad, etc, para los Cuadros de Mando.• Evolución o creación de nuevas Guías de Estilos o Sistemas de Diseño de Comunida.madrid.• Sesiones de trabajo con usuarios para revisión y validación de los prototipos.• Informes de conclusiones, propuestas de cambio y resúmenes ejecutivos. <p><u>Los trabajos podrán realizarse en colaboración o coordinación con equipos externos al contrato.</u></p> <p><u>Por la naturaleza de los trabajos, este servicio puede requerir presencialidad de forma puntual.</u></p> <p>Todos los trabajos se entregarán siempre cumpliendo con las Guías de Estilos y el Sistema de Diseño del comunidad.madrid o en su caso proponiendo e incorporando actualización de los mismos.</p> <p>Los trabajos corresponderán a todo el ámbito de competencia del área y en su relación con otras áreas de la dirección, si bien se centrarán en el ámbito de competencia de los lotes 1 y 2.</p> <p>Los prototipos y diseños gráficos se entregarán siempre, al menos, en formato móvil, y PC.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>			
ENTREGABLES		<p>Entregables acordados en la Propuesta Técnica</p> <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

SERVICIO	Estudio UI/UX y Accesibilidad
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Extendido. Lotes 1 y 2.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

2.3.8.- Diseño UI/UX

SERVICIO		Diseño UI/UX	
DESCRIPCIÓN		Realización de productos gráficos en el ámbito de comunidad.madrid.	
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.			
<p>Realización, en el ámbito del Canal Web de la Comunidad de Madrid, de los siguientes tipos de productos o trabajos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Banner institucionales.• Logos y adaptaciones.• Gráficos ilustrativos basados en datos.• Retoque fotográfico.• Sustitución de imágenes.• Desarrollo de claims y microcops (conceptualización y desarrollo de textos publicitarios para la utilización en banners, imágenes y gráficos.• Prototipos navegables avanzados.• Diseño gráfico <p>Los trabajos corresponderán a todo el ámbito de competencia del área si bien se centrarán en el ámbito de competencia de los lotes 1 y 2.</p> <p>Todos los trabajos se entregarán siempre cumpliendo con las Guías de Estilos y el Sistema de Diseño del comunidad.madrid.</p> <p>Los prototipos y diseños gráficos se entregarán siempre, al menos, en formato móvil, y PC.</p> <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>			
ENTREGABLES		<ul style="list-style-type: none">• Imágenes en los formatos requeridos (incluyendo los fuentes).• Prototipos navegables si aplica (incluyendo los fuentes)• Guía de estilos actualizada (Si aplica)• Sistema de Diseño Actualizado (Si aplica) <p>El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.</p> <p>Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.</p>	
EQUIPO PRESTADOR		Equipo Extendido. Lote 1.	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889350942400559314503

2.3.9.- Gestión del Cambio y Oficina de Gestión

SERVICIO Gestión del Cambio y Oficina de Gestión	
DESCRIPCIÓN	Tareas de documentación y gestión del conocimiento para la correcta gestión del cambio, la atención a los usuarios de los sistemas de información y los clientes. Incluye también la realización de las tareas de gestión de tipo administrativo o de coordinación o logística, que faciliten la buena marcha de los servicios en producción o nuevos servicios puestos en marcha.
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA.	
<p>Las tareas de Gestión del Cambio persiguen como objetivo que el usuario sea lo más autónomo posible en el uso de las herramientas, minimizando así las consultas, peticiones e incidencias que traslada a Madrid Digital a través del CAU. Incluye los siguientes tipos de tareas, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Actualización de los Paneles de Control de los Portales ○ Actualización del Espacio Colaborativo de la Comisión Web. ○ Actualización de la información a usuarios en FARO (herramienta Help Desk) ○ Creación de Newsletters ○ Creación de manuales en formatos multimedia y píldoras formativas para la transmisión de conocimiento en nuevas soluciones y soluciones existentes. ○ Elaboración de mejores prácticas para los entornos de Edición de los Portales. ○ Colaboración en el cuadro de mando aportando indicadores relacionados con el soporte a usuario. ○ Elaboración de estrategia de comunicación a ciudadanos en gestión del cambio para determinados productos. ○ Elaboración de informes de situación de incidencias, peticiones y consultas asociadas al nuevo servicio durante el periodo de estabilización del mismo. ○ Impartición de sesiones formativas a los grupos involucrados en la puesta en marcha del servicio (012, Atención a usuarios, etc.). ○ Cuando aplique, publicación en Formadrid (o la plataforma de formación vigente) de los contenidos/itinerarios formativos asociados a los cursos al servicio para su impartición a futuros usuarios. ○ Cuando aplique, formación a formadores de los contenidos formativos que pasen a formar parte de los servicios de formación de Madrid Digital. <p>Las tareas de Oficina de Gestión serán de los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tareas administrativas y/o logísticas relativas a la gestión del propio contrato o en relación con los usuarios y clientes: gestión de usuarios, permisos, accesos, actualización de los sistemas de información generales de la casa: FARO, POAPS, REGISTRON, etc. • Informes para los diferentes comités, comisiones en los que se deba ofrecer información sobre los trabajos del ámbito. • Informes, en su caso para la justificación de las Ayudas Europeas. • Otros trabajos de gestión y gestión del cambio relacionadas con la actividad del Área de Madrid Digital responsable del contrato. <p>Este tipo de peticiones tendrán asignadas un nivel de criticidad que responderá a la recogida en el capítulo – Modelo de servicio.</p>	
ENTREGABLES	El Adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la documentación asociada a los servicios requeridos por Madrid Digital.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

SERVICIO	Gestión del Cambio y Oficina de Gestión
	Las entregas deben ser proporcionadas en las herramientas de control de versiones y/o de gestión documental establecida por Madrid Digital.
EQUIPO PRESTADOR	Equipo Extendido. Lotes 1 y 2.

**** FIN DEL ANEXO ****



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

ANEXO 3.- RESUMEN DE ENTREGABLES

La siguiente tabla recoge los entregables que deben realizarse para la Gestión del Servicio. Adicionalmente se contemplan los entregables asociados a los Servicios Bajo Demanda y que en todo caso se acuerden para cada encargo. La lista de entregables requerida podrá ser modificada, debiendo ser acordado en el Comité de Dirección y debiéndose reflejar en la correspondiente acta. La agrupación de entregables o el cambio de formato podrá realizarse si así se decide en las reuniones operativas.

Título	Contenido	Periodicidad
Plan de Transformación Digital	Este plan debe contener el conjunto de iniciativas propuesta que se adoptarán en cada lote para la Transformación Digital conforme a los ejes de transformación de los servicios definidos en el capítulo - Introducción y la mejora continua y la demanda del servicio. Debe hacer referencia a las Propuestas Técnicas para cada una de las mejoras o iniciativas que enumere.	Semestral/Anual
Plan de Gestión del Servicio	Durante la fase de Adquisición de Conocimiento, el Adjudicatario de cada lote realizará una propuesta de herramientas, procedimientos y plantillas para la gestión del contrato que se recogerán en el Plan de Gestión del Servicio. El plan deberá ser aceptado por Madrid Digital antes de que comience la Fase de Pleno Servicio.	Puntual, al inicio del contrato.
Plan de Devolución del Servicio	Se entregará al menos quince días antes de comenzar la fase de devolución y se deberá identificar, detallar y planificar todas las actividades correspondientes a la fase de devolución. El plan deberá ser aceptado por Madrid Digital antes de que comience la Fase de Devolución del Servicio.	Puntual, previo a la fase de devolución del servicio.
Cuadro de Mando del Servicio	A lo largo de la Fase de Adquisición del Conocimiento se diseñará y construirá un cuadro de mando global del Canal Web que integrará información de los tres lotes y que será coordinado por el Lote 1. Incluirá indicadores tanto técnicos, como de negocio, atendiendo a los ejes de transformación y tendrá al menos dos vistas diferenciadas. Madrid Digital – incluirá indicadores del servicio, del contrato, de negocio y técnicos. Comisión de Redacción de comunidad.madrid – incluirá indicadores de servicio y de negocio. El cuadro de mando se elaborará en tecnología propuesta por Madrid Digital, preferiblemente Power BI. Y sus indicadores deberán ser integrables tanto en los cuadros de mando del contrato, como en cuadros de mando generales de Madrid Digital.	Propuesta de indicadores en el mes 2. Primera versión en mes 6. Actualizaciones periódicas a demanda.
Informe de Comité de Dirección	Resumen ejecutivo de la situación del proyecto y debería contener la relación de temas pendientes del comité anterior y su estado, resumen del servicio, resumen del servicio bajo demanda pendientes de aceptar, resumen de los servicios bajo demanda aceptados en el periodo, resumen de los proyectos en ejecución, gestión de los recursos, principales riesgos detectados en el servicio, incidencias a resolver y propuestas de mejora en el Modelo de Servicio si hubiese.	Para cada Comité de Dirección



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889350942400559314503

Título	Contenido	Periodicidad
	Puede apoyarse en entregables adicionales que extiendan la información.	
Acta de Comité de Dirección	Acuerdos alcanzados y asuntos pendientes.	Para cada Comité de Dirección
Mapa de Recursos del Equipo	Debe incluir todo lo relacionado con el equipo de personas asignadas al contrato: * Personas asignadas a cada perfil del equipo base. * Conjunto de CVs de las personas que conforman el equipo base y el equipo extendido. * Planificación Trimestral de recursos. (vacaciones, bajas, formaciones, etc) * Posibles rotaciones en el equipo.	Mensual
Informe de Horas	Incluirá el cómputo de horas por recurso y dedicación a actividad.	Mensual
Informe Mensual de Actividad	Incluirá la actividad realizada en el mes por parte del equipo base.	Mensual
Informe de seguimiento de Servicios Bajo Demanda	Incluirá el conjunto de servicios de bajo demanda en el periodo, incluyendo su estado, grado de avance y planificación, así como cualquier riesgo asociado a su ejecución y propuesta de acciones mitigadoras.	Mensual
Informe de ANS	Se justificará en este apartado el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio en el mes.	Mensual
Certificado de Conformidad del Servicio	Se detallarán tres conceptos económicos: • Cuota de Equipo Base o Incluirá el cómputo de horas por recurso y dedicación a actividad. o Listado de entregables correspondientes al Servicio de Carácter General. o Referencia al repositorio de gestión de la demanda. • Cuota Variable (sólo de forma trimestral) o Incluirá el listado de Servicios Bajo Demanda, con el desglose económico de cada uno por perfil y dedicación. o Referencia al repositorio de entregables. A efectos de certificación del servicio bajo demanda sólo se considerarán válidas aquellas entregas que hayan sido gestionadas utilizando las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio establecida por Madrid Digital y que hayan sido validadas y aprobadas por la misma en el periodo de aceptación del servicio. • Acuerdos de Nivel de Servicio: o Se justificará en este apartado el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio o bien se referenciará el Informe de ANS que se realizará mensualmente por parte del adjudicatario. o En caso de incumplimiento de acuerdos de nivel de servicio imputables al contratista, se recogerá en este apartado el importe correspondiente a las penalidades aprobadas, especificando los conceptos afectados. En caso	Mensual. Los certificados de servicio asociados al periodo de facturación supervisado habrán sido entregados con al menos una semana de antelación a la entrega de la factura.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

Título	Contenido	Periodicidad
	cumplimiento se especificará la justificación del cumplimiento en este apartado.	
Propuesta Técnica del Trabajo NN	<p>Este plan debe contener el conjunto de iniciativas propuesta que se adoptarán en cada lote para la Transformación Digital conforme a los ejes de transformación de los servicios y la mejora continua y la demanda del servicio. El Plan de Mejora Continua debe recoger una Propuesta Técnica para cada una de las mejoras o iniciativas que enumere, cuyo contenido como mínimo será el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de cada una de las Iniciativas. - Enfoque de la mejora: calidad, eficacia, eficiencia o mixto. - Alcance del trabajo a realizar. - Planteamiento técnico de la solución. - Indicadores para la medición de la mejora. - Planificación detallada de las actividades a realizar, con su plazo de ejecución. - Hitos de seguimiento y control - Esfuerzo estimado global del servicio, desglosado por actividad. - Fecha comprometida de entrega final. 	Para cada Servicio Bajo Demanda.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

ANEXO 4.- ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

En la siguiente tabla se relacionan los acrónimos utilizados a lo largo de todo el documento:

Acrónimo	Significado
ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio
CCS	Certificado de Conformidad del Servicio con el detalle de servicios prestados el mes anterior (o periodo anterior que se establezca)
CDC	Comité de Dirección del Contrato
ENS	Esquema Nacional de Seguridad
RS	Reunión de Seguimiento o de Trabajo
SI / SSII / SS.II.	Sistema de Información / Sistemas de Información.

En la siguiente tabla se incluyen una serie de definiciones sobre conceptos utilizados a lo largo del presente pliego.

Concepto	Definición
Acuerdo de Nivel de Servicio	Compromiso acordado entre Madrid Digital y el Adjudicatario que se utilizará para fijar el nivel de calidad objetivo en la prestación del servicio.
Adjudicatario	A lo largo del documento se usa este término en distintas acepciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresa que, habiendo participado en el proceso de licitación, resulta una vez adjudicado el contrato, responsable de la prestación de los servicios objeto del presente pliego. ▪ Equipo de personas que realiza el trabajo asignado. Tiene un responsable, quién también hace la función de interlocutor único.
Ámbito Tecnológico	En la prestación del servicio, principales agrupaciones de tecnología (software, soluciones, ...) con las que trabaja Madrid Digital y que son objeto de este Pliego.
Calidad del Software	La calidad del Software pretende verificar que la aplicación hace lo que tiene que hacer y lo hace como lo tiene que hacer. En el caso de Madrid Digital, el qué responde a los requisitos y necesidades funcionales de sus clientes de la Comunidad de Madrid, y el cómo responde a la normativa y rendimiento
Certificado de Conformidad del Servicio	Documento en el que se recoge el resumen de los trabajos realizados al amparo del contrato y aceptados mensualmente por Madrid Digital. Será firmado por el Responsable del Contrato de ambas partes.
Cliente	Usuarios de la Comunidad de Madrid para los que se presta el servicio que se contrata.
Consulta	Peticiones de información sobre una materia determinada, incluyendo el asesoramiento en la funcionalidad de las aplicaciones y los SI.
Entregable	Cualquier activo producido como el resultado de la prestación del servicio que se contrata. Es decir, no sólo entendemos el software generado o modificado, sino también toda la documentación (nueva o actualizada) y todo aquello que el



Concepto	Definición
	Adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitada por Madrid Digital.
Equipo Base	Equipo altamente especializado del Adjudicatario que garantiza la capacidad productiva necesaria para la prestación de los Servicios No Planificables y la Gestión del Servicio.
Equipo Extendido	Capacidades adicionales a las del Equipo Base. Normalmente para cubrir los Servicios Bajo Demanda.
Factoría de Servicios	Ubicación en remoto del Adjudicatario.
Fases de Prestación del Servicio	Cada una de las etapas definidas para la prestación de un servicio.
Incidencia	Cualquier suceso que no forma parte de la operación normal de un servicio y que causa o puede causar, una interrupción o reducción de la calidad del mismo.
Licitador	Empresa que participa en el proceso de licitación y que llegado el caso tendrá responsabilidad sobre la ejecución de los servicios objeto del presente pliego (Adjudicatario).
Modelo de servicio	Marco de referencia que organiza la prestación del Servicio del Adjudicatario del contrato.
Módulo Técnico	Componente de una aplicación que tiene entidad propia, respondiendo a un Entorno Tecnológico específico.
Nivel de Criticidad	Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente. Se basa en el impacto y la urgencia, y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones.
Penalidad	Sanción económica en caso de incumplimiento de los ANS.
Petición	Demanda de actuación sobre el software que forma parte de la operación normal de un servicio.
Planes Directores	Planes creados con el objetivo de definir y asegurar la ejecución de actividades requeridas en la prestación del servicio.
Prestación del Servicio	Actividad ejecutada por un proveedor a cambio de un precio en el marco de un contrato suscrito con Madrid Digital.
Responsable de Unidad Organizativa (Agencia)	Los Responsables de la Unidad Organizativa son los responsables de las distintas Áreas y Unidades de la Dirección de Ingeniería , que participarán en el control y seguimiento del contrato tal y como se describe más adelante en el Modelo de Supervisión del Servicio.
Solución	Conjuntos de componentes en un ámbito tecnológico. Pueden ser productos, desarrollos necesarios sobre los productos base, framework de trabajo-desarrollo.
Tiempo de atención	Tiempo transcurrido entre la notificación de la petición por parte de Madrid Digital al adjudicatario, y el momento en que ese se pone a atenderla.
Tiempo de resolución	Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición por parte de Madrid Digital y su resolución. En el caso de Servicio de Soporte Técnico al Desarrollo B es el tiempo transcurrido desde que es atendida la petición por parte del adjudicatario hasta que es resuelta.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

Concepto	Definición
Usuario	Persona que utiliza los servicios que presta, directa o indirectamente, Madrid Digital.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**

ANEXO 5.- MODELO DE CURRICULUM VITAE

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará el equipo de trabajo con la titulación académica, formación adicional, actividad profesional, cualificación y perfil técnico mínimos, que se detalla en el **anexo – Perfil Técnico y Profesional del Equipo de Trabajo** y conforme a los perfiles requeridos en el **capítulo – Dimensionamiento y Composición del Equipo de Trabajo**. Su cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación del Contrato.

Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador del Currículum Vitae de los recursos que prestarán los servicios, con la firma de la persona que ostente la representación del licitador, y de forma obligatoria cumplimentando la plantilla que se proporciona con la información anteriormente indicada, que deberá proporcionarse en formato digital Excel.

Esta información deberá entregarse anonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 1 al 20 en cada lote) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona. Se deberá entregar esta información de lo que en adelante denominamos **EQUIPO MÍNIMO**:

- Todos los miembros de los equipos base.
- Los responsables técnicos de los equipos extendidos.
- Los perfiles OGP, Diseñador, UI/UX.

En todo caso, antes de la adjudicación, obligatoriamente el licitador que haya presentado la mejor oferta deberá entregar esta información identificando a las personas. Esta información, en los dos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

El Curriculum Vitae a aportar de cada uno de los miembros del Equipo Mínimo propuesto, deberá especificar obligatoriamente en un fichero Excel la siguiente información.

Hoja Identificación

Contendrá la lista de todas las personas del Equipo Base ofertados por el licitador. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

1. IDENTIDAD:

1. DNI
2. Nombre
3. Apellidos

2. TITULACIÓN

4. Grado Académico: indicar el grado.
5. Titulación: rellenar con la denominación del título, incluyendo materia o especialidad.

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR

6. Equipo: Equipo [Base / Extendido] y



7. Perfil, PXX, según tabla indicada en **capítulo Dimensionamiento y composición del Equipo**.
8. Especialidad. Ambito o ámbitos tecnológicos dentro del perfil. (A,B,C,D, E), según indicado en **capítulo Ámbitos Tecnológicos y de Especialización** y **capítulo Dimensionamiento y composición del Equipo**.

IDENTIDAD			TITULACIÓN		PUESTO			
DNI	Nombre	Apellidos	Grado Académico	Título	Equipo	Ámbito	Perfil	Especialidad
			<i>Indicar Grado</i>	<i>Denominación del título</i>	<i>Mínimo o Adicional</i>	<i>Ámbito competencial</i>	<i>Denominación del Perfil (Consultor, Analista, ...)</i>	<i>Especialidad (Drupal, Devops, ...)</i>

Hoja Conocimiento

Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la hoja de identificación, el detalle del conocimiento necesario para cumplir con los requisitos mínimos del pliego en los diferentes ámbitos de competencia (se expondrá por cada persona del equipo, tantas líneas como sean necesarias).

IDENTIDAD		CONOCIMIENTO		
ID		Denominación	Contenido	Horas
		<i>Denominación de la formación</i>	<i>Se detallara el contenido de la formación recibida</i>	<i>Indicar el número de horas</i>

Hoja Experiencia

Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia relevante para los criterios de adjudicación (se expondrá por cada persona del equipo, tantas líneas como sean necesarias).

IDENTIDAD		EXPERIENCIA	
ID	Número de meses de experiencia	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia	
	<i>Indicar número de meses</i>	<i>Texto explicativo de la experiencia.</i>	

Hoja Certificaciones

Esta hoja debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la hoja de identificación, el detalle de todas las certificaciones oficiales relevantes para los criterios de adjudicación (se expondrá por cada persona del equipo, tantas líneas como sean necesarias).



IDENTIDAD		CERTIFICADOS				
ID	Denominación	Descripción	Entidad Emisora	Información relevante para evaluar la calidad del certificado	Fecha Inicio Vigencia	Fecha Fin Vigencia
	<i>Indicar Denominación del Certificado</i>	<i>Texto Descriptivo</i>	<i>Texto</i>	<i>Texto</i>	<i>Indicar fecha en formato dd/mm/aaa</i>	<i>Indicar fecha en formato dd/mm/aaa</i>

ANEXO 6.- CONECTIVIDAD DEL ADJUDICATARIO

Este apartado recoge la solución de acceso de los equipos de trabajo del adjudicatario a los sistemas de información y otros recursos necesarios de la Comunidad de Madrid.

El servicio de conectividad entre la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se considerará incluido dentro del servicio prestado por el adjudicatario y seguirá las siguientes premisas:

- ☐ El adjudicatario será responsable de dar adecuada conectividad a sus trabajadores para poder ejecutar el contrato, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc
- ☐ El adjudicatario realizará los controles necesarios para asegurar que los accesos a través de su línea de comunicaciones a los CPDs de la Comunidad de Madrid son realizados por los usuarios y máquinas debidamente autorizados.
- ☐ En consecuencia, el adjudicatario deberá proporcionar un acceso seguro a su propia red (VPN, extensión de VLAN etc.), de manera que a los efectos de acceso a los recursos situados en los CPD de la Comunidad de Madrid, cualquier tipo de empleado que se conecte, por cualquier medio y desde cualquier ubicación, aparezca como un usuario del equipo de trabajo y con un direccionamiento IP compatible con el rango reservado por Madrid Digital al contrato del adjudicatario.
- ☐ Los trabajadores del adjudicatario prestarán sus servicios de forma remota desde sus instalaciones. En el caso de que por necesidades del contrato se realicen trabajos desde las instalaciones de la Comunidad de Madrid, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:
 - Los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid no estarán directamente conectados a la red corporativa, sino que, de forma lógica, se encontrarán en un segmento de red que se considera una extensión de la red de su empresa.
 - Independientemente de la ubicación de los empleados del adjudicatario, para el acceso lógico a los distintos entornos de la Comunidad objeto del contrato usarán el servicio de conectividad descrito en este apartado.
 - Los usuarios que trabajen en las instalaciones de la Comunidad de Madrid dispondrán de un direccionamiento IP en una red diferenciada, asignado por Madrid Digital.



- El adjudicatario debe ofrecer directamente a sus empleados desplazados en sedes de la Comunidad de Madrid los siguientes servicios mínimos, para los que Madrid Digital asignará otro rango IP diferenciado:
 - Servicio de nombres (DNS), en el caso de que los trabajadores en las instalaciones de Madrid Digital deban acceder a servicios locales a su empresa. Este servicio de nombres servirá para acceder a los recursos ubicados en los CPD de la Madrid Digital o a los servicios digitales ofrecidos por su empresa. Para ello, la empresa deberá proporcionar servidores de nombres (DNS), bien haciendo forwarding DNS para los dominios que Madrid Digital determine (si el direccionamiento es compatible con el de la red de la empresa), bien publicando dichos nombres en la red interna mediante técnicas de NAT.
 - En el caso de que no sea preciso acceder por nombre a servicios de su empresa, los puestos de trabajo del adjudicatario podrán utilizar los servidores DNS proporcionados por Madrid Digital.
 - Proxy de navegación a internet, con el fin de que puedan acceder a internet a través de la conectividad entre el CPD de Madrid Digital y las instalaciones del adjudicatario.
 - Servicio de correo electrónico, vía webmail u otras direcciones IP del rango reservado
 - La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT) se realizará en los equipos que empiezan y terminan la línea dedicada si fuera necesario

El adjudicatario pondrá en marcha una **conexión site-to-site** a través de internet, o pasarela VPN, que establecerá una conexión cifrada a través de internet para conectar la empresa con un CPD de la Comunidad de Madrid. Desde la pasarela VPN la empresa que se conecta proporcionará conectividad restringida exclusivamente a aquellos usuarios que necesitan acceder a aquellos recursos TIC que sean necesarios para prestar el servicio. Tras la adjudicación del contrato, Madrid Digital indicará los parámetros técnicos de configuración segura entre la empresa y el terminador de túneles de Madrid Digital ubicado en los CPDs de la Comunidad de Madrid

- Respecto a los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid descritos anteriormente, Madrid Digital proporcionará conectividad entre este segmento de red y la conexión dedicada citada en el punto anterior.
- En consecuencia, desde el segmento de red, el trabajador desplazado en la Comunidad de Madrid tendrá acceso, a través de un cortafuegos de Madrid Digital, a los recursos necesarios para realizar su trabajo, ya se encuentren en su propia empresa o en ubicaciones de la Comunidad de Madrid. Por este motivo, se dejará por defecto libre comunicación entre el segmento de red de la empresa en el edificio de la Comunidad de Madrid y el rango de red accesible a través de la conexión dedicada con la empresa, y viceversa.
- El servicio DHCP para los puestos ubicados en los edificios de la Comunidad de Madrid será ofrecido por Madrid Digital, y, en su caso, la empresa adjudicataria deberá informar de los servidores DNS que desea que se entreguen a estos puestos.



En el caso de que el contrato comience trabajando en una sede de la Comunidad de Madrid hasta que se dispongan de las comunicaciones operativas, se aplican las siguientes consideraciones:

Hasta que pueda disponer efectivamente de los medios que permitan la conectividad definitiva, el adjudicatario deberá proporcionar a sus equipos de trabajo conectividad móvil a través de un operador de servicios móviles (3G/4G/5G) a su cargo. A través de esa conectividad llegarán a su empresa, y desde ahí a los CPDs de la Comunidad de Madrid. Debe tenerse en cuenta si la calidad que proporcione este tipo de conectividad inalámbrica es oportuna para los servicios prestados, así como los posibles límites de datos mensuales que puedan existir en las tarifas contratadas por la empresa prestadora con el fin de evitar posibles límites de datos mensuales que restrinjan la velocidad de conexión. Está terminantemente prohibido tener el equipo conectado simultáneamente a través de una conexión 3G/wifi y a la red de la Comunidad de Madrid.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889350942400559314503**