

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA INFRAESTRUCTURA
NECESARIA EN EL DESARROLLO DEL PROCESO
ELECTORAL Y PARA LA INFORMATIZACIÓN DEL
SISTEMA DE CAPTURA, PROCESAMIENTO Y DIFUSIÓN DE
LOS DATOS CORRESPONDIENTES A LAS ELECCIONES A
LA ASAMBLEA DE MADRID 2023”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890214487838100911969**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE
SERVICIOS DENOMINADO “ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA INFRAESTRUCTURA
NECESARIA EN EL DESARROLLO DEL PROCESO ELECTORAL Y PARA LA
INFORMATIZACIÓN DEL SISTEMA DE CAPTURA, PROCESAMIENTO Y DIFUSIÓN DE LOS
DATOS CORRESPONDIENTES A LAS ELECCIONES A LA ASAMBLEA DE MADRID 2023”, A
ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. -INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 2. -OBJETO DEL CONTRATO	5
CLÁUSULA 3. -ALCANCE	5
CLÁUSULA 4. -FASES E HITOS	6
CLÁUSULA 5. -REQUERIMIENTO DEL OBJETO DE CONTRATO	7
5.1. Descripción del S1.- Servicios Electorales Centrales (Servicio continuo)	7
5.1.1. Descripción del Proceso del Escrutinio provisional.....	7
5.1.2. Recogida de Información.....	8
5.1.2.1. Puntos de control periférico (PCP).....	9
5.1.3. Gestión de Representantes.....	9
5.1.3.1. Gestión de la Información de los Representantes de la administración.....	9
5.1.3.2. Formación de los Representantes de la administración.....	10
5.1.3.3. Distribución del Material para la Jornada Electoral.....	10
5.1.4. Tratamiento de las incidencias.....	11
5.1.5. Procesamiento de resultados.....	11
5.1.6. Difusión de resultados	13
5.1.6.1. Terminales del sistema.....	13
5.1.6.2. Aplicación de consulta Intranet.....	13
5.1.6.3. Descripción Infraestructura y soporte a las Rueda de prensa	15
5.1.6.3.1. Presentación del Operativo	15
5.1.6.3.2. Ruedas de Prensa de Comunicación de Resultados	15
5.1.6.3.3. Informes de resultados a los medios de comunicación acreditados	16
5.1.6.3.4. Difusión audiovisual propia en el Centro de Difusión de Datos.....	16
5.1.6.4. Difusión de resultados por Internet y APPs.....	17
5.1.7. Descripción de ESCRUTINIO GENERAL	18
5.1.7.1. Operaciones posteriores al escrutinio provisional.....	18
5.1.7.2. Soporte a la Junta Electoral Provincial.....	19
5.1.7.3. Aplicación multimedia de consulta de resultados	19
5.1.8. Infraestructura de Centros.....	20
5.1.8.1. Infraestructura básica	20
5.1.8.2. Hardware y comunicaciones	20
5.1.8.3. Seguridad de equipos e instalaciones.....	21
5.1.8.4. Infraestructura de funcionamiento	21
5.1.8.5. Infraestructura de consulta y equipamiento multimedia.....	21
5.1.9. Soporte de Ciberseguridad.....	21
5.1.10. Otros Trabajos	22
5.1.10.1. Preparación de los Equipos de Trabajo	22
5.1.10.2. Preparación de Material Divulgativo.....	22
5.2. Descripción de S2- Servicios adicionales de Mejora de experiencia la ciudadano e innovación (Servicio variables bajo demanda).....	23
CLÁUSULA 6. -DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	24
6.1. Tareas a Realizar durante la Fase Pre-electoral	24



6.2.	Trabajos a realizar en la Fase Electoral.....	26
6.3.	Trabajos a realizar en la Fase Post-electoral.....	26
4.1	Trabajos a realizar comunes a todas las fases del proyecto	26
CLÁUSULA 7. -DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS		27
CLÁUSULA 8. -EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO		28
CLÁUSULA 9. -MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....		29
9.1.	S1- Servicios Electorales Centrales (Servicio continuo).....	29
9.2.	- S2- Servicios adicionales mejoras de Experiencia del Ciudadano e Innovación (Servicio variables bajo demanda)	29
9.3.	Procedimiento general para encargos	30
9.3.1.	Solicitud de valoración.....	30
9.3.2.	Aceptación de la Valoración	31
9.3.3.	Ejecución	32
9.3.4.	Cancelación por Madrid Digital.....	32
9.3.5.	Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado	32
9.3.6.	Entrega	32
9.3.7.	Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio.....	33
CLÁUSULA 10. - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....		34
10.1.	Disponibilidad de medios.....	34
10.2.	Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio.....	34
CLÁUSULA 11. - MODELO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....		34
CLÁUSULA 12. - CALIDAD.....		34
CLÁUSULA 13. - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS.....		34



CLÁUSULA 1. - INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), 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 asignadas, entre otras funciones (Artículo 10. Tres) la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos.

En concreto, es competencia de Madrid Digital la prestación de los siguientes servicios para la Comunidad de Madrid:

- 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, 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.

Conforme al artículo 10 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, las elecciones a la Asamblea de la Comunidad de Madrid tendrán lugar el cuarto domingo de mayo de cada cuatro años, en los términos previstos en la Ley Orgánica del Régimen Electoral General (LOREG). Respecto a las elecciones Locales, el artículo 42 de la citada LOREG señala que las elecciones municipales se realizan el cuarto domingo de mayo del año que corresponda.

Por tanto, para el cuarto domingo del 2023, se produce un supuesto de concurrencia electoral, de Elecciones a la Asamblea de Madrid, con competencia la Administración de la CM y Elecciones Locales, de competencia Estatal.

Como Administración Convocante a las elecciones a la Asamblea de Madrid, previsiblemente coincidente con las Elecciones Locales y en el ejercicio de las funciones y cumplimiento de la obligación dispuesto en artículo 98.2 de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General, el Consejo de Gobierno tiene la obligación facilitar información de los resultados del escrutinio provisional de una forma rápida y eficaz así como ofrecer los datos relativos a los índices de participación a los largo de la jornada electoral con el objetivo de mantener informada a la opinión pública de manera adecuada. Asimismo, es obligación de la Administración convocante el apoyo a las Juntas Electorales, incluyendo el escrutinio general y asume la gestión del proceso electoral de las entidades de ámbito territorial inferior al municipio, en adelante EATIM, según el acuerdo de 23 de enero 2019 de la Junta Electoral Central y también reconoce el artículo 199.1 de la LOREG.

Para dar cumplimiento, la Administración de la Comunidad de Madrid se plantea la necesidad del desarrollo del operativo que comportará el despliegue de un complejo dispositivo logístico, la preparación de las infraestructuras correspondientes y la implantación del correspondiente sistema organizativo, que posibilite la llegada de los datos puntuales desde las mesas electorales hasta



los sistemas de difusión, de la forma más operativa posible y con el mayor grado de transparencia y calidad de presentación.

Dada la concurrencia con Elecciones Locales, las condiciones del contrato que se deriven de la adjudicación de este pliego, deberán estar sujetas al Convenio Marco que se suscriba entre la Administración de la Comunidad de Madrid y el Ministerio del Interior en materia electoral, en virtud de la colaboración y coordinación que ha de primar entre las administraciones públicas.

El dispositivo de captura de los datos de las actas previsto en los Locales Electorales tendrá en cuenta la compartición de la infraestructura establecida al efecto por el Ministerio del Interior. No obstante, la infraestructura garantizará la independencia, confidencialidad y rapidez necesarias en el proceso electoral, que permita la explotación independiente de los datos autonómicos por parte de la Comunidad de Madrid y el envío de éstos al Ministerio del Interior.

La información propia de las elecciones autonómicas es propiedad de la Comunidad de Madrid y, por tanto, será ésta la única competente para su explotación y difusión. La Comunidad de Madrid acordará con el Ministerio del Interior el momento de transferencia de información.

En el pliego de prescripciones técnicas se detallan los sistemas, las tareas y los procedimientos que se tendrán que desarrollar para la ejecución del operativo de recogida, procesamiento y difusión de los datos del escrutinio, de conformidad con la normativa electoral vigente, y que tendrá lugar en los locales designados al efecto.

En esta materia, Madrid Digital establecerá las directrices, definirá las cuestiones necesarias y velará por el cumplimiento de todas las condiciones y obligaciones establecidas en el presente pliego, con la finalidad de llevar a buen término el proyecto que incluye el escrutinio provisional de las elecciones a la Asamblea de Madrid y su difusión, así como el escrutinio general ante la Junta Electoral Provincial y la difusión de los resultados definitivos.

Siendo competencia de Madrid Digital proporcionar el servicio, atendiendo a la especificidad, y la necesidad de abordarlos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación

CLÁUSULA 2. - OBJETO DEL CONTRATO

Contratación de la asistencia técnica para la infraestructura y las tecnologías de tratamiento de la información necesarias para el desarrollo de las Elecciones a la Asamblea de Madrid 2023, tanto en el **escrutinio provisional**, comprendiendo la captura de la información a partir de las mesas electorales, su transmisión, procesamiento y difusión, como en el escrutinio general realizado por la Junta Electoral Provincial, el tercer día siguiente al de la votación. Incluye el **apoyo a la Junta Electoral Provincial**, durante todo su mandato, que consistirá en los servicios informáticos para los procesos previos y posteriores al día electoral, así como la adecuación de los espacios y otros servicios que demande dicha Junta, todo ello de conformidad con lo establecido en el pliego prescripciones técnicas particulares.

CLÁUSULA 3. - ALCANCE

El alcance del presente contrato engloba los dos servicios que se relacionan a continuación:

- S1 - Servicios Electorales Centrales (Servicio continuo)



Agrupar el conjunto de actividades mínimas necesarias para llevar a cabo el proceso electoral.

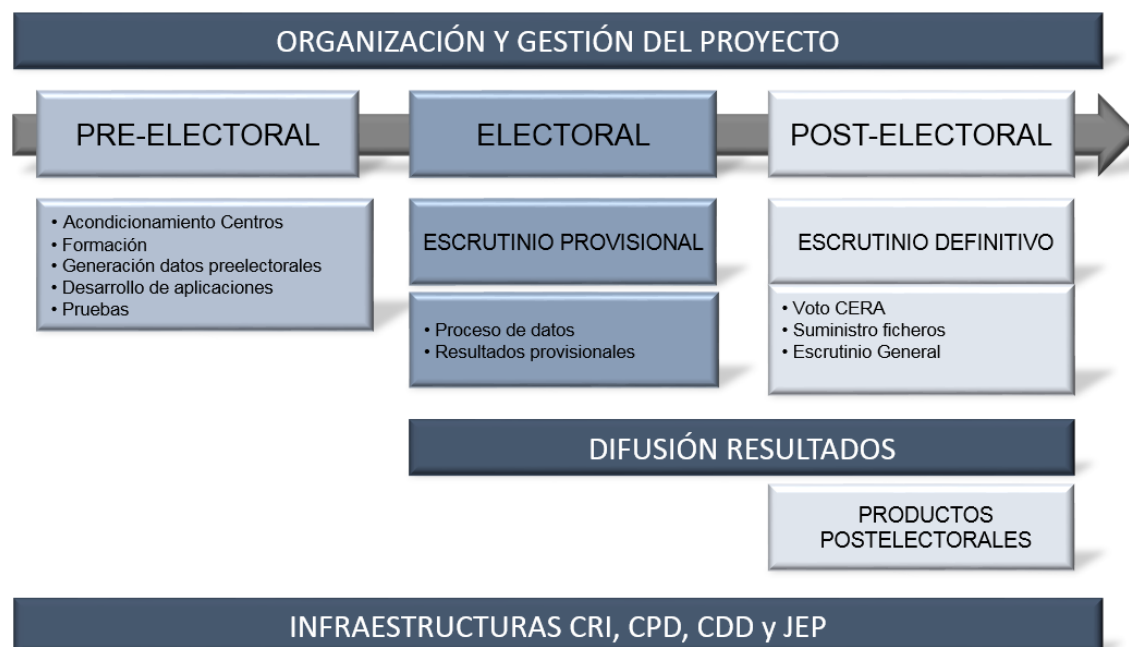
- **S2 - Servicios adicionales mejoras de Experiencia del Ciudadano e Innovación (Servicio variables bajo demanda).** Agrupa el conjunto de actividades necesarias para la incorporación de nuevos servicios complementarios al S1 -Servicios Electorales Centrales en materias de difusión del recuento del escrutinio provisional y general, con el objetivo y acercar la información al Ciudadano.

A lo largo del presente pliego se desarrolla el modelo de prestación de los servicios indicados. Los entregables documentales deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que Madrid Digital facilite al contratista, y deberán ser aportados en formato electrónico.

CLÁUSULA 4. - FASES E HITOS

El plan de trabajo para la prestación de los servicios objeto del contrato se organiza en las siguientes fases:

- **Pre-electoral.** Actuaciones previas, desde el inicio de la ejecución del contrato hasta el día de la Jornada Electoral.
- **Jornada Electoral (Escrutinio Provisional).** Jornada señalada para el proceso electoral.
- **Post-electoral.** Actuaciones posteriores, que comprenden, entre otras, las tareas de escrutinio general y la publicación de los resultados provisionales y definitivos.



Los dos servicios definidos en el alcance del presente contrato estarán vigentes a lo largo de la duración del contrato.



CLÁUSULA 5. - REQUERIMIENTO DEL OBJETO DE CONTRATO

5.1. Descripción del S1.- Servicios Electorales Centrales (Servicio continuo)

5.1.1. Descripción del Proceso del Escrutinio provisional

5.1.1.1. Informaciones del escrutinio provisional

Las **informaciones** que se producirán durante la jornada electoral serán las siguientes:

- CONTROL DE APERTURA DE MESAS, desde las 8:00 horas
- LOS AVANCES DE PARTICIPACIÓN que se indiquen, con datos a las horas que se determinen. A modo de información se indica que en las elecciones del 2021 se establecieron las horas de 13:00 y 19:00, sin que este dato fije ni el número de veces de avances de participación ni las horas de los mismos.
- ESCRUTINIO PROVISIONAL DE RESULTADOS, a partir de las 20:00 horas
- PUBLICACIÓN FINAL DE LOS RESULTADOS PROVISIONALES, una vez finalizado el escrutinio provisional se publicará la información final los resultados provisionales a través de los sistemas multimedia y medios de difusión, y se proporcionará la información en distintos soportes: Pendrive, ficheros PDF y ficheros XLSX (Excel), con resultados a nivel de mesa.

Se deberá diseñar el GRAFISMO para la difusión de datos, siguiendo las directrices establecidas por la Comunidad de Madrid.

Para la realización del escrutinio provisional se establecerá el siguiente circuito de datos:

- a) Recogida de la información, a partir de la comunicación de los resultados de cada mesa por parte de los representantes de la Administración, a través el sistema informático que se determine, y en el que la propia empresa adjudicataria tendrá que formar convenientemente.
Si el adjudicatario es el mismo proveedor contratado por el Ministerio del Interior para las elecciones locales del mismo día se compromete a utilizar los medios, infraestructura y personal que el Ministerio de Interior pone al servicio de las CCAA.
- b) Tratamiento de la Información. (Procesamiento informático central), con la validación de los datos recibidos, la introducción en la base de datos central y la elaboración de los resultados para transmitirlos en la red de difusión.
- c) Difusión de los resultados, por los canales que más adelante se especifican.
- d) Generación de informes de resultados (municipios, Comunidad y aquellos que se considere necesarios).
- e) Generación de la información para su difusión en distintos soportes: Pendrive, ficheros PDF y ficheros XLSX, con resultados a nivel de mesa, y a través de los sistemas multimedia y dispositivos móviles que se determinen.

La empresa adjudicataria aportará los elementos necesarios para realizar esta secuencia de trabajos con las máximas garantías, con las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad, y según las especificaciones concretas que irán desarrollándose a lo largo del presente pliego.



5.1.2. Recogida de Información

El sistema de captura de datos permitirá la recogida y envío telemático de la información para su posterior tratamiento y difusión. Este proceso se realizará principalmente mediante el uso de dispositivos electrónicos de movilidad, ya sea un ordenador personal o un dispositivo móvil, tipo Tablet. En el caso, que no sea posible el uso de medios electrónicos por razones logísticas, de cobertura, o de otra naturaleza o donde así lo decida la Comunidad de Madrid, el procedimiento alternativo será el telefónico.

Asimismo, en aquellas Mesas electorales en las que la Comunidad de Madrid decida, se realizará la adecuación, instalación y soporte a la infraestructura y herramientas informáticas de las Mesas Administrada Electrónicamente, en adelante MAE. En este caso, los datos se transmitirán mediante estas herramientas.

El proceso de recogida de información en las Mesas electorales será diferente en función del sistema existente en la mesa electoral:

- Proceso de Recogida mediante dispositivo electrónico (ordenador personal o un dispositivo móvil, tipo Tablet):

Los representantes de la Administración recogerán los resultados de cada mesa electoral, los anotarán en el boletín confeccionado a tal efecto por el adjudicatario y realizarán la transmisión, como procedimiento principal, por el dispositivo electrónico facilitado por el adjudicatario. La información recibida se registrará directamente en Centro de Proceso de Datos, ya que previamente y en el dispositivo se habrán hecho los controles de calidad para que el dato no tenga que ser revisado.

La aplicación de recogida de datos debe ser sencilla e intuitiva para que sea de fácil uso por el usuario.

- Procedimiento Telefónico:

El representante de la administración comunicará la información requerida telefónicamente a los grupos de recepción telefónica. La información recibida telefónicamente será llevada a los grupos de grabación para su registro en el Centro de Proceso de Datos.

Las actas con información errónea serán tratadas por el grupo de incidencias encargado de resolverlas y serán identificadas para su seguimiento y conocimiento de las Juntas Electorales.

El medio de recogida de datos se realizará mediante ordenador personal o dispositivo móvil para toda la Comunidad de Madrid. No obstante, la Comunidad de Madrid establecerá los locales en los que se utilizará cada uno de ellos.

Se tendrá en cuenta la recogida de datos en las entidades de ámbito territorial inferior al municipal, EATIM, de todos los procesos electorales con competencia de la Comunidad de Madrid.

Los cálculos de dispositivos son función del número de mesas electorales, que no será definitivo hasta semanas antes del proceso electoral, pero teniendo en cuenta las mesas que hubo en las pasadas elecciones se requerirán 1.650 dispositivos móviles tipo tablets, para cubrir con una ratio de 5 mesas electorales (máximos) por dispositivo y local electoral.

Si el adjudicatario es el mismo proveedor contratado por el Ministerio del Interior para las elecciones del mismo día, éste se compromete a utilizar los medios, infraestructura y personal que el Ministerio de Interior pone al servicio de las CCAA.



La aplicación central de escrutinio integrará todos los datos introducidos, emitirá los correspondientes informes de control y el estado de la operación, y transmitirá los resultados elaborados a los sistemas de difusión.

Para la transmisión y recepción de los datos del proceso electoral, se utilizarán boletines que, aparte de los elementos de identificación institucional adecuados, se confeccionarán a imagen del acta de escrutinio que tendrán las mesas electorales y que contendrán la información a tratar por el sistema. Los boletines, personalizados para cada representante de la Administración (correspondiente a cada mesa electoral), constarán de partes diferenciadas para cada una de las fases antes descritas: avances de participación y escrutinio.

La empresa adjudicataria diseñará y editará los boletines para la recogida de datos, que tendrán que perfilarse y aprobarse por la Comunidad de Madrid. Además, incluirá las instrucciones para cumplimentarlos y el procedimiento de comunicación a través del dispositivo móvil o llamada telefónica. Asimismo, se editarán juegos completos de boletines para las simulaciones que tengan lugar en fechas previas. Esta documentación también estará disponible en formato electrónico.

5.1.2.1. Puntos de control periférico (PCP).

Para el adecuado control y seguimiento de la jornada electoral, y del correcto funcionamiento del proceso de remisión de información desde las Mesas electorales, se habilitará un sistema de conexión con el Centro de Proceso de Datos (CPD) al que se accederá a través de nombre de usuario y contraseña.

El PCP permitirá el conocimiento en tiempo real de la situación de las Mesas electorales tanto en apertura como durante la jornada electoral y en la realización del escrutinio (transmisión y recepción de los datos).

A petición de la Comunidad de Madrid, se podrá requerir la instalación de un PCP en la Delegación de Gobierno de Madrid y/o Ministerio de Interior.

5.1.3. Gestión de Representantes

5.1.3.1. Gestión de la Información de los Representantes de la administración.

Se pondrá a disposición del representante el acceso a un Portal web del Representante, que también estará accesible vía móvil.

En el portal, el representante podrá como mínimo:

- Conocer y aceptar la cláusula de confidencialidad de Datos personales
- Acceder a la información de su personal y actualizarla.
- Introducir y modificar el número de cuenta bancaria para ingresar su retribución, incluyendo un proceso de validación de la cuenta.
- Disponer de toda la información del proceso electoral
- Disponer de un sistema de alertas y consulta de Notificaciones, Novedades, o cualquier información que sea necesaria notificar.
- Disponer de una autogestión de recuperación de contraseña.

Se dispondrá de una atención a los representantes ante cualquier incidencia técnica que pueda surgir.



5.1.3.2. Formación de los Representantes de la administración.

Si el adjudicatario es el mismo proveedor contratado por el Ministerio del Interior para las elecciones del mismo día, éste se compromete a utilizar los medios, infraestructura y personal que el Ministerio de Interior pone al servicio de las CCAA, y en este caso, este trabajo se reducirá a apoyar la formación de los Representantes de la Administración que nos requiera el Ministerio del Interior.

Se estima que serán necesarios alrededor de 3.700 representantes de la Administración para el proceso que deben ser únicos según se indique en el convenio marco entre la Comunidad de Madrid y el Ministerio del Interior. Entre otras tareas deberán recoger y transmitir los datos de la primera copia del acta de escrutinio de las elecciones locales, responsabilidad del Ministerio del Interior, y de las elecciones a la Asamblea de Madrid.

La formación preferiblemente será online, sin embargo, podrá requerirse su impartición de forma presencial, si así lo acuerda la Comunidad de Madrid junto con el Ministerio de Interior.

El portal de Representantes dispondrá de cursos online, basados en soluciones de e-learning, y de un proceso de autoevaluación de los conocimientos, que el representante tendrá que superar. Adicionalmente, en el propio portal se dispondrá de todo el material formativo o información relevante.

En el caso de formación presencial, A efectos de cálculo de costes y esfuerzo, se establece que cómo máximo será necesario una formación técnica de 1 hora para cada representante, que se realizará en la formación que éste tenga por el contrato del Ministerio de Interior (el mismo día y hora seguida a la formación del Ministerio de Interior) en las sedes que se fijen y que como máximo serán 25 sedes distintas.

A modo de información, sin que haya obligación de hacerse igual en estas elecciones, la formación de los representantes se suele realizar en el puente de mayo (1/mayo a 5/mayo, inclusive). Teniendo en cuenta las particularidades de la ciudad de Madrid en cuanto a volumen de representantes y simultaneidad de aulas en mismo horario. Esta información se ofrece para los cálculos de los recursos que tengan que estar disponibles en la formación.

Para realizar las tareas de recogida de datos, la empresa adjudicataria aportará todos los elementos humanos e informáticos necesarios.

Realizará las tareas de organización, gestión, formación y dotación del material necesario para la puesta en marcha de los diferentes grupos de trabajo que llevarán a cabo este circuito y dimensionarán el número previsto de sus integrantes y sus funciones específicas, de manera que no se produzcan retenciones ni en la recepción telefónica ni en la grabación.

5.1.3.3. Distribución del Material para la Jornada Electoral

La distribución del Material del Representante para la jornada electoral se realizará bajo un servicio de logística y distribución, que garantice la entrega en los plazos que el proceso electoral requiera. Se requerirá disponer de un 10% de dispositivos adicionales de backup para repartir a domicilio para solventar cualquier contingencia

La empresa adjudicataria nombrará un responsable de representantes, que será el interlocutor con los responsables designados por la Comunidad de Madrid



5.1.4. Tratamiento de las incidencias

La problemática de las incidencias, en el circuito de la información de la consulta, tiene una especial relevancia. Pueden ser de dos tipos:

- incidencias de funcionamiento debidas a los equipos informáticos, las líneas telefónicas y la red eléctrica, que tendrán que ser contempladas por la empresa dentro del capítulo referente a las medidas de seguridad y a los elementos de corrección preparados.
- incidencias derivadas de la transmisión de los datos de la consulta, tanto por ausencia de información de las mesas como por errores en cifras, inconsistencias y otros, que serán contempladas por la empresa dentro de un esquema de resolución de las mismas. Este sistema de resolución de incidencias contemplará las consultas a nivel de local y mesa electorales, facilitando información relativa del representante y su teléfono.

La dirección del sistema de gestión de incidencias derivadas de la transmisión corresponde a la Comunidad de Madrid que, junto con el adjudicatario, establecerá los procedimientos y herramientas para resolverlas.

La empresa adjudicataria tendrá que aportar el equipo humano a propuesta de la Comunidad de Madrid, los elementos técnicos de soporte necesarios (ordenadores, impresoras... para los efectivos mencionados), así como la formación específica del equipo, la organización de los elementos implicados y la responsabilidad del funcionamiento del sistema el día electoral. Asimismo, se hará cargo a todos los efectos de los efectivos humanos necesarios en las distintas fases del proceso electoral.

La empresa adjudicataria nombrará un responsable de incidencias, que será el interlocutor con los responsables designados por la Comunidad de Madrid

5.1.5. Procesamiento de resultados

- Aplicación de escrutinio:

El sistema informático consolidará los datos y efectuará las siguientes operaciones:

- Registro de la información y actualización de la base de datos central.
- Validación de los datos y comunicación de la información de las mesas erróneas al sistema de gestión de incidencias.
- Consolidación, sistematización y estimación de información relevante que permita la toma de decisiones al equipo directivo de Comunidad de Madrid.
- Obtención de los resultados del escrutinio a los distintos niveles de agregación.
- Generación de informes de control y consultas de cualquier ámbito geográfico.
- Transmisión en la red de difusión.

La aplicación de escrutinio dispondrá de niveles de acceso y criterios temporales de distribución de la información electoral. Tendrá prevista la emisión de diferentes informes de estado durante la jornada electoral que permita el seguimiento de la operación por parte de los responsables de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario realizará un estudio del dimensionamiento y la instalación de la infraestructura estructura informática diseñada para el operativo, con especial detalle en los módulos de escrutinio y difusión.



- Plan de contingencia:

El adjudicatario deberá diseñar un plan de contingencias frente a desastres, explicitando qué riesgos se cubren y qué riesgos se asumen, y cuáles son los planes de mitigación. Este plan de contingencia se completará durante el proyecto, a requerimiento de la Comunidad de Madrid

Como requerimientos obligatorios, se mencionan los siguientes:

Dada la importancia del sistema central, es indispensable que los programas estén instalados en soporte alternativo, por si se produce cualquier fallo informático. El sistema debe ser capaz de activarse automáticamente si llegase el caso.

El sistema central contará con las medidas lógicas y físicas necesarias para evitar los casos de funcionamiento degradado de cualquiera de sus elementos, tanto en cuanto a la protección física de los equipos como a los relacionados con el software de base, y se tendrá que garantizar la disponibilidad inmediata de otro sistema alternativo.

Dada igualmente la importancia del sistema de difusión a través de Internet, resulta necesaria la disponibilidad de otro sistema en caso de fallo del primero.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria preparará el mantenimiento específico necesario de los elementos informáticos y su soporte técnico durante la jornada electoral.

- Procesamiento de datos

Los ordenadores principales y el resto de los elementos informáticos del sistema central se situarán en el Centro de Recogida de Información (CRI) y en el Centro de Procesamiento de Datos (CPD), que incluirán los elementos de control del operativo, entre ellos los sistemas de comunicaciones y de seguridad de la información, el grupo central de incidencias y todo el personal técnico y de mantenimiento.

Si el adjudicatario es el mismo proveedor contratado por el Ministerio del Interior para las elecciones del mismo día, éste se compromete a utilizar los medios, infraestructura y personal que el Ministerio de Interior pone al servicio de las CCAA.

La empresa adjudicataria, al igual que en la recogida de datos, aportará todo el personal y los equipos para la ejecución de las tareas referidas, y definirá los diferentes grupos operativos que trabajarán, con indicación de su número y función específica.

Se realizará del diseño y la distribución lógica de espacios y funcionales dentro de su esquema organizativo y preparará las infraestructuras, validadas por la Comunidad de Madrid. Asimismo, diseñará y pondrá a disposición la organización de accesos y salidas de los diferentes grupos de personas (telefonistas, grabadores, grupos de incidencias...), de tal manera que no se produzcan distorsiones en el desarrollo de las tareas de cada uno de los grupos. Se establecerá un sistema de seguridad para los circuitos del personal y se determinarán las estancias donde cada uno de los diferentes grupos de personal podrá movilizarse y/o permanecer.

El adjudicatario asumirá las siguientes instalaciones y elementos:

- Instalación de ordenadores y terminales (PC's, impresoras, tablets)
- Cableado para los terminales y los periféricos
- Instalaciones eléctricas hasta el cuadro general y, en su caso, conexión al grupo electrógeno, suministrado por el adjudicatario.
- Sistemas de alimentación ininterrumpida que mantengan el funcionamiento de ordenadores hasta la entrada de los grupos electrógenos



- Documentos pre-impresos para efectuar la recepción telefónica y la grabación
- Consumibles para los ordenadores: Pendrive, papel, tóner para impresoras, y material de oficina que sea necesario.
- Señal a los medios de comunicación

5.1.6. Difusión de resultados

La difusión de los resultados es la parte esencial de la operación para reflejar con rapidez, calidad y transparencia la obligación institucional de ofrecer la información de los resultados electorales de las elecciones a la Asamblea de Madrid.

La presentación oficial de los resultados se hará en el Centro de Difusión de Datos (CDD). Corresponderá al adjudicatario la gestión y la habilitación de todos los sistemas de difusión en el CDD, abarcando toda la infraestructura técnica necesaria de acuerdo con las necesidades del local.

A continuación, se presentan los contenidos mínimos del sistema de difusión de resultados que tendrán que ser cubiertos por la empresa adjudicataria, desglosados en los siguientes epígrafes:

- Terminales del sistema (para la Comunidad de Madrid, para la supervisión del sistema y para el equipo de gestión de incidencias)
- Aplicación gráfica de consulta
- Difusión de resultados por APP (Android e IOS), para el seguimiento del escrutinio provisional y definitivo.
- Difusión de resultados por Internet, en presentación html y otros estándares previamente facilitados para los medios de comunicación.
- Soporte en las ruedas de prensa oficiales con medios técnicos y dossieres específicos
- Informes de resultados, para los medios de comunicación acreditados que seguirán las pautas fijadas por la Comunidad de Madrid
- Difusión audiovisual propia en el Centro de Difusión de Datos

5.1.6.1. Terminales del sistema

Presentarán la información electoral a nivel de mesa desde la llegada de los primeros datos para que los responsables puedan efectuar el seguimiento de la jornada de votaciones. El terminal suministrará los datos relevantes en cada momento del operativo y dependerá de la aplicación central de escrutinio y de un técnico de soporte en estrecha comunicación con el Centro de Procesamiento de Datos y el Centro de Recogida de Información. Para facilitar la tarea de control y dirección, la información contendrá las estadísticas necesarias y otros elementos de evaluación.

Los terminales podrán ser consultados en las ubicaciones que determine la Comunidad de Madrid.

5.1.6.2. Aplicación de consulta Intranet

La aplicación gráfica de consulta se utilizará para la presentación de resultados a los puntos de difusión externa y a los terminales (portátiles y tablets) instalados en el Centro de Difusión.

Los elementos gráficos de la aplicación se ajustarán a los criterios institucionales de la Comunidad de Madrid; igualmente, todos los formatos de presentación de los datos (mapas, mesas, gráficas, etc.) serán aprobados por el responsable designado por la Comunidad de Madrid a partir del modelo que presente en su propuesta la empresa que resulte adjudicataria.

La aplicación presentará, en formato claro y de elevada calidad de salida, todos los datos de consulta con los siguientes niveles y contenidos:



Niveles de información:

Comunidad

Municipios y las entidades de ámbito Territorial inferior al Municipio

Distrito para Madrid Capital

Agregaciones establecidas por la Comunidad de Madrid (rango de habitantes y zonas)

Contenidos:

% escrutado

Número de mesas y censo electoral

Participación y abstención

Votos a candidaturas, votos en blanco y votos nulos

Porcentaje de votos a candidaturas, votos en blanco y votos nulos

Comparativas con elecciones anteriores

Se deberá incluir en la difusión los resultados de los procesos electorales de las Entidades de ámbito Territorial inferior al Municipio, que la Comunidad de Madrid tenga la competencia de Difusión.

La forma de acceso a la información buscada tendrá que ser sencilla y ágil, de manera que se simplifique en gran parte el uso de la aplicación y los tiempos de respuesta para los usuarios.

La aplicación de consulta será en entorno web y, por tanto, la interfaz de acceso a la misma se realizará a través de navegador (MS-Explorer, MS-Edge, Firefox, Opera, Safari y Google Chrome). El diseño de la presentación será adaptativo o responsivo "responsive" para que se adapte a los tamaños de las pantallas de los diferentes dispositivos.

Se elaborará el diseño, desarrollo y puesta en producción **de aplicación gráfica de consulta**, con la descripción de las características generales (entorno y funcionalidades) y de contenidos (menús y datos), con representaciones de la interfaz de usuario y formatos de salida. Deberá ser aprobada por la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria facilitará un acceso VIP, con el ancho de banda necesario, que asegure el adecuado funcionamiento de consulta en la Presidencia de la Comunidad de Madrid, las sedes de los partidos políticos y el Ministerio del Interior, con la correspondiente asistencia técnica y un servicio de incidencias. Asimismo, aportará e instalará los terminales (portátiles y tablets) e impresoras y facilitará los puntos de conexión adicionales que se determinen para el seguimiento de Autoridades, Medios de comunicación, ruedas de prensa e invitados. Los terminales serán ordenadores personales que incorporarán Windows 10 y ofimática de Microsoft.

Para estos terminales, y dado el carácter institucional de sus usuarios, es especialmente importante garantizar un tiempo de respuesta predecible, que no debe superar los 2 segundos en ningún caso.

Se tendrá prevista la resolución de incidencias y apoyo necesario para el correcto funcionamiento del sistema.

La empresa adjudicataria aportará los medios necesarios para la disposición de los canales de televisiones nacionales, autonómicas y locales, en los puntos que se determinen por la Comunidad de Madrid.



5.1.6.3. Descripción Infraestructura y soporte a las Rueda de prensa

El objetivo es el diseño, instalación, apoyo, cobertura y difusión de las ruedas de prensa que realizarán los portavoces de la Comunidad de Madrid

El adjudicatario realizará el diseño, construcción e instalación de la infraestructura para la presentación del dispositivo y las ruedas de prensa, basándose en las ubicaciones y características mínimas Proporcionadas por la Comunidad de Madrid.

5.1.6.3.1. Presentación del Operativo

El adjudicatario preparará un dossier donde se haga una exposición del operativo de recogida de datos provisionales, junto con un anticipo de información de interés para los medios de comunicación referentes al proceso electoral.

Asimismo, se describirán los datos de los que se dispondrá a lo largo de la jornada electoral, y se adjuntará un Pendrive con el mismo formato que el que se entregará al final del escrutinio provisional con los resultados del escrutinio.

El Adjudicatario elaborará el diseño del dossier de prensa. Una vez aprobada por la Comunidad de Madrid se realizará la impresión en soporte digital incluido dispositivos pendrive, una previsión 125 unidades. También podrá requerirse impresiones en soporte papel, una previsión 50 unidades

Esta presentación del operativo se realizará, aproximadamente, 15 días antes de la jornada electoral, fecha que deberá ser acordada con la Comunidad de Madrid.

5.1.6.3.2. Ruedas de Prensa de Comunicación de Resultados

Estas ruedas de prensa, que se celebrarán en número que el desarrollo de la jornada demande, consistirán en la comunicación de resultados y el adjudicatario tendrá que suministrar los siguientes elementos.

Aplicación informática con los mismos niveles que la aplicación de consulta descrita en el punto anterior, configurada por salida simultánea a diversos monitores y con un operador a distancia para que se puedan satisfacer las peticiones de información de los medios de comunicación a los portavoces de la rueda de prensa.

Informes de resultados, subconjunto de los informes que se describen en el punto siguiente.

Sistema de presentación sincronizada en formato audiovisual de los datos que vayan suministrando los portavoces, mediante video monitores gigantes y pantallas instaladas en la sala de la rueda de prensa.

Videostreaming de las ruedas de prensa del Portavoz a lo largo del día y de la noche electoral. El servicio consistirá en captar, operar y difundir en tiempo real estas ruedas de prensa a través de Internet y un canal de Hispasat. Una vez emitidas, quedarán disponibles para su reproducción. En su lugar o complementariamente podrá elaborarse un carrusel con la información relevante para su difusión.

Servicio de videollamada para incorporación de preguntas de los medios de comunicación acreditados de forma online.

Preinstalación de líneas dedicadas a disposición de los medios de comunicación que lo soliciten.



5.1.6.3.3. Informes de resultados a los medios de comunicación acreditados

Deberá facilitarse informes o una salida en formato estándar o ficheros planos, para que los medios de comunicación elaboren su propia presentación mediante su captura a través de Internet. Se controlará que el acceso a esta información sea autorizado y que se mantenga estable y asegurado durante todo el proceso del escrutinio.

En principio, se prevé la emisión de informes en los momentos siguientes:

- Adelantos de participación: A nivel de Comunidad y municipios.
- Escrutinio de resultados, que coincidirán con las ruedas de prensa oficiales: Comunidad y municipios o municipio/distrito y entidades de ámbito Territorial inferior al Municipio
- Escrutinio de resultados al final de la noche electoral en el soporte electrónico que se determine.

Los niveles de información y contenidos serán los siguientes:

Niveles de información:

- Comunidad
- Municipios
- Distritos de Madrid
- Otras agregaciones (rango de habitantes, zonas a determinar)
- Contenidos:
- % escrutado
- Número de mesas y censo electoral
- Participación y abstención
- Votos a candidaturas, votos en blanco y votos nulos
- Porcentaje de votos a candidaturas, votos en blanco y votos nulos
- Comparativo con las elecciones autonómicas de mayo de 2021

Se deberá incluir en la difusión los resultados de los procesos electorales de las Entidades de ámbito Territorial inferior al Municipio, que la Comunidad de Madrid tenga la competencia de Difusión.

La empresa adjudicataria realizará el diseño para el informe y el fichero, así como la preparación e instalación de la aplicación para generar los informes, el diseño, la reprografía y el personal técnico.

5.1.6.3.4. Difusión audiovisual propia en el Centro de Difusión de Datos

El sistema de presentación audiovisual por circuito cerrado de televisión estará dirigido al público y a los medios de comunicación presentes en el Centro de Difusión de Datos.

El Sistema realizará las siguientes funciones:

- Difusión de resultados mediante el grafismo diseñado para este soporte
- Realización de la información electoral relevante de las diferentes cadenas de televisión
- Generación de señal para las cadenas de televisión instaladas en el Centro de Difusión
- Difusión de la señal institucional generada en la sala de ruedas de prensa
- Difusión online de las ruedas de prensa a través del portal de escrutinio provisional



- El grafismo soporte de la presentación audiovisual será aportado por la empresa adjudicataria en formato de alta calidad de emisión, y tendrá que incluir toda la información de la consulta a niveles superiores para facilitar la visualización: Comunidad y una selección de municipios o municipios/distrito. Los elementos gráficos constarán de barras, logotipos, mapas y otros elementos gráficos como formas de representación identificativa.

En muchos casos la selección del nivel y del tipo de gráfico se hará por menús. A pesar de ello, se tienen que preparar ciclos de presentación activas para que, de forma secuencial y lógica, ofrezcan los datos principales en diversos momentos de la noche.

El Adjudicatario desarrollará el diseño para el grafismo audiovisual, exclusivo para la ocasión, con los elementos de presentación, formas, colores, música, etc. que tendrán que perfilarse y aprobarse por la Comunidad de Madrid.

Los dispositivos previstos consisten en pantallas gigantes, los elementos de control para la difusión de la señal, el sistema de audio y el número de monitores suficientes para la difusión adecuada.

Todos los elementos técnicos, materiales y humanos de la difusión serán aportados por la empresa adjudicataria, abarcando un programa de realización con definición de sus contenidos horarios.

Al finalizar el escrutinio provisional al 100% o cuando la Comunidad de Madrid lo determine, se entregará al responsable de esta la información en soporte electrónico con los contenidos y las especificaciones que se determinen.

La empresa adjudicataria dispondrá de la infraestructura necesaria para la recopilación, recepción y atención de los asistentes al Centro de Difusión de Datos.

5.1.6.4. Difusión de resultados por Internet y APPs

El adjudicatario diseñará, desarrollará y pondrá en producción las aplicaciones de difusión de resultados por Internet, APPs (Android e IOS), que deberán ser aprobadas por la Comunidad de Madrid.

Dada la criticidad de los contenidos publicados, se deberá proporcionar una solución tecnológica que permita resolver un número elevado de accesos simultáneos y reduzca los tiempos de respuesta y carga del servidor.

Los servicios de difusión consisten en:

- La difusión de datos por Internet, APPs, con los adelantos de participación y de resultados provisionales, con la periodicidad y formato que especifique la Comunidad de Madrid.
- La difusión de ruedas de prensa de la Comunidad de Madrid mediante técnicas de videostreaming o similares.
- La inclusión de los resultados provisionales en ficheros con los formatos descritos en epígrafes anteriores, para que puedan ser obtenidos por los usuarios de la red que lo deseen

Se deberá proporcionar datos estadísticos detallados sobre el grado de uso de las aplicaciones y sobre los accesos a los contenidos en el momento que la Comunidad de Madrid así lo requiera.

Se deberá cumplir las directivas de accesibilidad vigentes y aplicables para garantizar la correcta difusión a todos los colectivos.

Se realizarán las tareas de posicionamiento de las URLs asociadas a los resultados en los principales buscadores de internet.



5.1.7. Descripción de ESCRUTINIO GENERAL

5.1.7.1. Operaciones posteriores al escrutinio provisional

Una vez cerrada la operación de recuento provisional con el 100% escrutado, se iniciarán las tareas posteriores, que incluyen la prestación de servicios y la generación de los productos siguientes:

- Suministro de ficheros de resultados provisionales
- Soporte a la Junta Electoral Provincial (un mínimo de 20 unidades en el soporte electrónico, pendrive, con resultados a nivel de mesa, fichero Excel).
- Aplicación multimedia de consulta de resultados autocontenida instalable en el sistema operativo Windows.

Al mismo tiempo, al finalizar el 100% de escrutinio provisional o cuando la Comunidad de Madrid determine el cierre final, el adjudicatario presentará toda una serie de informes de resultados sobre el operativo desarrollado con los datos de mayor relevancia y que se definirán a lo largo del proyecto.

- Suministro de ficheros de resultados provisionales

Al final de las operaciones de escrutinio provisional (la misma noche de las votaciones) y de escrutinio definitivo, la empresa adjudicataria suministrará el número de copias que se determinen en soporte electrónico de los datos electorales de este proceso para su incorporación en la base de datos histórica.

El soporte electrónico contendrá los resultados por los siguientes niveles informativos:

- Mesas
- Municipios
- Comunidad
- Otras agregaciones que se determinen.
- Y sus contenidos serán:
 - Fichero con datos comunes
 - Fichero de adelantos de participación
 - Fichero de datos complementarios

La definición concreta de los registros de estos ficheros se hará según las especificaciones realizadas por la Comunidad de Madrid.

- Suministro de ficheros para la web electoral de la Comunidad

Al final de las operaciones de escrutinio provisional en la jornada electoral y de escrutinio definitivo, la empresa adjudicataria suministrará los ficheros de datos de la consulta para su publicación en la web electoral de la Comunidad, por los siguientes niveles informativos:

Distritos de Madrid

- Municipios
- Comunidad
- Y sus contenidos serán:
 - Fichero con datos comunes
 - Fichero de adelantos de participación

La definición concreta de los registros de estos ficheros se hará según las especificaciones realizadas por la Comunidad de Madrid.

Al finalizar el proceso de recuento provisional, con el 100% de los datos provisionales o cuando la Comunidad de Madrid lo determine, ubicará en la web electoral los resultados provisionales y una aplicación que pueda ser descargada de la red por los interesados.



5.1.7.2. Soporte a la Junta Electoral Provincial

La empresa adjudicataria facilitará a la Junta Electoral Provincial de Madrid los medios que necesite, desde su constitución y a lo largo de todo el proceso hasta el fin de su mandato, para la realización de su actividad, garantizado la seguridad y correcta adecuación de las instalaciones.

El adjudicatario deberá proporcionar a la Junta Electoral Provincial las necesidades requeridas para su puesta en funcionamiento en los primeros días de la publicación de la convocatoria del proceso Electoral.

A solicitud de Madrid Digital, y aproximadamente 3 días después de la jornada electoral se elaborará el escrutinio de CERA (Censo Electoral de Residentes Ausentes) y el adjudicatario deberá disponer de un sistema que facilite esta gestión que al menos dispondrá de:

- Mínimo 25 PC's, con pistola lectora de códigos de barras para la constitución de las mesas electorales que realizarán este escrutinio.
- Habilitará las mesas, conexión eléctrica y de datos, para dar servicios a las citadas mesas.
- Cargará y actualizará el censo de electores CERA, para verificar la idoneidad del elector votante.

Producirá los informes que permitan realizar dicho escrutinio.

Dará soporte y formación de uso de la solución, a los miembros de mesa.

Para proceder al escrutinio definitivo, la empresa adjudicataria tendrá que organizar el dispositivo necesario para dar apoyo a la Junta Electoral Provincial, a quien dotará tanto de ordenadores para atender sus necesidades, como de los medios materiales necesarios para la realización del mismo. El servicio técnico de instalación y de soporte de este servicio será realizado por la empresa adjudicataria.

Con esta finalidad, se tendrán que facilitar en el soporte electrónico (pendrive) los resultados provisionales, a nivel de mesa y a nivel de municipio, para entregarlos a las formaciones políticas participantes y hacer el seguimiento del escrutinio. Las mencionadas copias tendrán que estar a disposición de la Comunidad de Madrid antes de las 9 horas del día siguiente a la jornada electoral de CERA.

Asimismo, se tendrá que prever la instalación de una aplicación informática con el correspondiente hardware, en la sede que decida la Junta Electoral Provincial, que permita el acceso a cada mesa electoral para introducir las modificaciones pertinentes con la posibilidad de impresión inmediata. Para esas tareas, la empresa adjudicataria pondrá personal técnico a disposición de la Junta Electoral Provincial. Dicho software contemplará el control y la posibilidad de reimpresión de las mesas modificadas en un periodo determinado, para facilitar el control de los cambios realizados. También dispondrá de la funcionalidad de recoger los cambios admitidos y realizados por la Junta Electoral, con el objetivo de facilitar el acta de escrutinio definitivo.

Una vez cerrado el escrutinio con la información procedente del escrutinio provisional junto con las modificaciones incorporadas a petición de la Junta Electoral Provincial, se confeccionarán los resultados definitivos.

5.1.7.3. Aplicación multimedia de consulta de resultados

Finalizado el escrutinio definitivo o general y en un plazo máximo de 2 días, la empresa adjudicataria confeccionará una aplicación multimedia para la consulta de resultados y facilitará 100 copias en pendrive.

La presentación se hará en formato atractivo con diagramas y gráficos que faciliten la comprensión de sus contenidos y su impresión, teniendo en cuenta los elementos de identificación institucionales utilizados en el resto de los productos.



Tanto la instalación como el uso de la aplicación serán sencillos, con ayudas en pantalla pensando en la gran variedad de usuarios que tendrán acceso. El requisito de hardware no tendrá que superar los habituales en ordenadores personales.

Se tendrá que presentar un informe de resultados de pruebas de instalación en diferentes configuraciones de ordenadores personales.

Durante los 24 días posteriores a su entrega, la empresa adjudicataria organizará un servicio de atención telefónica, de 9 a 18 horas, para resolver las incidencias que resulten de la instalación y la utilización de la aplicación.

5.1.8. Infraestructura de Centros

Los centros de trabajo para la ejecución del operativo, aportados por la Comunidad de Madrid serán:

- Centro de Recogida de Información (CRI), Madrid, en el lugar que determine la Comunidad de Madrid.

Si el adjudicatario es el mismo proveedor contratado por el Ministerio del Interior para las elecciones del mismo día, éste se compromete a utilizar los medios, infraestructura y personal que el Ministerio de Interior pone al servicio de las CCAA.

- Centro de Procesamiento de Datos (CPD), Madrid, en el lugar que determine la Comunidad de Madrid.
- Centro Principal de Difusión (CDD), Madrid, en el lugar que determine la Comunidad de Madrid.
- Centro Zona de Operaciones Madrid, en el lugar que determine la Comunidad de Madrid.
- Centro de la Junta Electoral Provincial, en el lugar que determine la Comunidad de Madrid

El adjudicatario tendrá que realizar la definición global de requerimientos necesarios y las tareas complementarias de adecuación, según la funcionalidad a cubrir por cada centro, realizando el seguimiento y teniendo la correspondiente cobertura de todo el material aportado.

Los diferentes dispositivos, tanto físicos como organizativos, se engloban en los puntos que a continuación se detallan:

5.1.8.1. Infraestructura básica

Delimitación de espacios lógicos de trabajo, organización y funciones

Dimensionamiento de salas y requerimientos de mobiliario

Definición de ubicaciones por salas y grupos de trabajo

Disposición de almacenes y salas de descanso

Archivo cerrado con estanterías para la custodia de las actas de las mesas electorales y de los sobres de CERA, y mesa de trabajo interno.

Definición de la red eléctrica, requerimientos y protección

Cableado para los ordenadores, terminales y periféricos.

Acondicionamiento de salas y despachos

5.1.8.2. Hardware y comunicaciones

Definición de la estructura informática general

Arquitectura de hardware y comunicaciones

Número y funciones de los equipos informáticos



- Número y funciones de los terminales y de los periféricos
- Servicios de mantenimiento del hardware y del software de base
- Red general de comunicaciones
- Definición de líneas de voz y de aparatos telefónicos
- Cuadro de líneas de datos, con indicación de tipos y de velocidad
- Características y componentes de los sistemas audiovisuales
- Gestión de las telecomunicaciones.

5.1.8.3. Seguridad de equipos e instalaciones

- Medidas de seguridad para la red eléctrica
- Definición de las unidades de potencia supletoria y grupo electrógeno
- Configuración duplicada de cableado, placas y elementos de conexión
- Posibilidad de puesta en marcha en proceso de los ordenadores principales
- Definición de sistemas alternativos para las comunicaciones
- Dotación de recambios en el almacén para los elementos informáticos

Además de las medidas de seguridad descritas en los distintos epígrafes del pliego, la empresa adjudicataria garantizará la estabilidad de los sistemas frente a posibles ataques externos.

5.1.8.4. Infraestructura de funcionamiento

- Señalización de las salas y los espacios de trabajo
- Servicio de transporte y de mensajería para los equipos
- Dotación de mobiliario complementario
- Dotación de consumibles para ordenadores y para periféricos
- Dotación de todo el material de oficina necesario

5.1.8.5. Infraestructura de consulta y equipamiento multimedia

- Señalización de las salas y los espacios de trabajo
- Número y funciones de los servidores, terminales e impresoras necesarias, instalación y operación.
- Número y funciones del equipamiento multimedia necesario para el Centro de Difusión, instalación y operación.
- El número de terminales e impresoras, así como el equipamiento multimedia será determinado por la Comunidad de Madrid

5.1.9. Soporte de Ciberseguridad.

Durante los últimos años estamos siendo testigos de los riesgos frente a ataques cibernéticos a los que está expuesto un proceso electoral. Un ataque puede suponer desde una discontinuidad puntual en el servicio hasta incluso comprometer seriamente la integridad de todo el proceso electoral. El adjudicatario deberá diseñar un servicio de Ciberseguridad adaptado a las necesidades de la Agencia y que cumpla con las directrices de las normas nacionales e internacionales vigentes. Estos servicios electorales de Ciberseguridad tienen la particularidad de



que las medidas de protección deben desplegarse y auditarse en un corto periodo de tiempo. Además, requieren de monitorización de intrusiones/amenazas en tiempo real con el objetivo de poder identificar rápidamente origen del incidente y poner en práctica una respuesta rápida para devolver el servicio a un nivel de operación.

El modelo de Ciberseguridad deberá cubrir como mínimo los siguientes aspectos:

- Gobierno. Equipo que defina políticas, procedimientos y procesos que permitan monitorizar y gestionar el modelo de servicio y los riesgos frente a los que se encuentra expuesta el proceso. Deberá de colaborar e implementar las medidas que se requiera por parte de la Agencia, Ministerio de interior o CCN.
- Protección, implementación de contramedidas y salva guardas necesarias para limitar o contener el impacto de un evento potencial de ciberseguridad
- Prevención, acciones sobre las medidas de seguridad a implementar, de cara a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la solución propuesta
- Monitorización, Actividades para identificar y detectar actividad anómala y eventos de seguridad sobre los sistemas de información de forma continua, de cara a verificar la efectividad de las medidas de protección implementadas y de los procesos y procedimientos para la gestión de los eventos.
- Respuesta, Actividades para poder reaccionar frente a un evento de ciberseguridad identificado, así como para mitigar su impacto.

El Servicio de Ciberseguridad para el proyecto se implementará de acuerdo con las siguientes fases: Desde el inicio del proyecto y durante la fase inicial, el equipo de ciberseguridad asignado al proyecto trabaja en la creación del gobierno, documentación, actividades de prevención, y arquitecturas de seguridad.

Durante la fase de aseguramiento se ejecutan las pruebas, análisis y revisiones sobre las configuraciones de seguridad de la infraestructura del sistema.

Durante la fase de ejecución el equipo local monitorea posibles intrusiones y gestionará y coordina la respuesta a incidentes.

En las jornadas posteriores al proceso electoral, se garantiza la destrucción segura de toda la información que no deba ser conservada y se generan los informes finales de actividad

5.1.10. Otros Trabajos

5.1.10.1. Preparación de los Equipos de Trabajo

La empresa adjudicataria impartirá la transmisión de conocimientos técnicos necesarios a los equipos de trabajo participantes (propios y de la Agencia) en el proyecto en la utilización de medios técnicos y aplicativos, con instrucciones precisas (manuales y procedimientos de uso) para minimizar al máximo las incidencias.

5.1.10.2. Preparación de Material Divulgativo

Se realizará bajo petición y aprobación de la Comunidad de Madrid, el diseño y la elaboración de material divulgativo para piezas/spots publicitarios (Locuciones, grafismos, producción y postproducción) destinadas a cada soporte: televisión/cine, radio, medios impresos, digitales, RRSS y exterior.

Las temáticas están relacionadas con el objeto del contrato, a modo de ejemplo,



- Derecho al Voto
- Voto por correo/Braille
- Voto residentes permanentes en el extranjero

5.2. Descripción de S2- Servicios adicionales de Mejora de experiencia la ciudadano e innovación (Servicio variables bajo demanda)

El objetivo de este servicio es realizar mejoras y adaptaciones a las necesidades que surjan como consecuencia del desarrollo de los servicios que dan soporte al proceso electoral relacionados.

Los trabajos relacionados con este servicio serán ejecutados bajo demanda, a petición expresa por parte de Madrid Digital, no existiendo compromiso exigible para que se ejecuten en su totalidad. Su uso se ajustará de modo flexible a las necesidades reales en la ejecución del contrato.

Para la ejecución de estos servicios siempre existirá un encargo con una tarea concreta definida en tiempo y alcance por parte de Madrid Digital.

Los principales trabajos a realizar son las siguientes:

- Atención, desarrollo, pruebas y despliegue de nuevos productos de innovación solicitados por la Comunidad de Madrid.
- Atención, desarrollo, pruebas y despliegue de evolutivos y mejoras/adaptaciones reportadas por la Comunidad de Madrid.

Entre otros nuevos servicios y a modo de ejemplo se describen algunos de los posibles servicios, sin perjuicio de que puedan ser solicitados otros nuevos servicios diferentes:

- Sistema de control de aforo, difusión al ciudadano.
- Servicio para valorar la experiencia del ciudadano.
- Servicios de Robótica.
- Servicios de Integración con Alexa, Home Assistant, Servicio de OTT.
- Servicios de asistencia al ciudadano (vía whatsapp)

Toda la gestión de los trabajos podrá ser realizada mediante las herramientas corporativas de Madrid Digital, a las cuales se dará acceso al adjudicatario.

Este servicio se define como una bolsa variable de horas, estimada inicialmente, en 870 jornadas (6.960 horas) a lo largo de la duración del Contrato.

La siguiente tabla recoge las horas estimadas por perfil, que podrán reasignarse entre los perfiles con el correspondiente ajuste económico.



	Horas Totales
Jefe de proyecto	240
Consultor innovación	960
Arquitecto	480
Científico datos	480
Analista-programador	2.400
Analista	1.440
Administrador de BBDD	480
Ingenieros	480
	6.960

Independientemente de si se agrupan o no los desarrollos de varios encargos, la entrega formal de cada uno de ellos deberá realizarse según el modelo de servicio definido en la CLÁUSULA 11 "MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO".

Los entregables asociados a este servicio, serán los solicitados por Madrid Digital en el encargo correspondiente.

Con carácter mensual se entregará un informe de encargos evolutivos solucionados y pendientes.

CLÁUSULA 6. - DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

El adjudicatario prestará los servicios que constituyen el objeto del presente contrato y se ajustará a las necesidades que surjan durante la ejecución del mismo y a los requisitos mínimos que a continuación se exponen. Durante la prestación de los servicios será obligatorio emplear las herramientas descritas en el presente pliego. Aunque no en exclusiva, éstas constituirán las herramientas principales.

6.1. Tareas a Realizar durante la Fase Pre-electoral

La Fase Pre-electoral comprende el periodo para incorporar al equipo de trabajo del adjudicatario, de cara a su configuración y formación. Asimismo, se conformarán los procedimientos y la configuración de las herramientas de soporte del servicio.

El objetivo de esta fase es realizar todas las tareas necesarias para poder llevar a cabo el operativo de la fase de jornada electoral (escrutinio provisional) y anticipar los preparativos de infraestructuras, aplicaciones para abordar el escrutinio definitivo. Además de dar apoyo a todas las tareas que establece el Calendario electoral en cuanto a apoyo a las juntas y resto de tareas complementarias.

Esta fase se iniciará el primer día de la ejecución del contrato, hasta el día de la Jornada Electoral.

De acuerdo con las especificaciones de este pliego, la empresa adjudicataria pondrá en producción los siguientes productos:

Preparación de información básica: Diseño y generación de ficheros básicos de datos preelectorales de las elecciones a la Asamblea de Madrid y tratamiento previo de la información del Censo Electoral y locales electorales, más la Elaboración de los Boletines de toma de datos.



Se realizará la carga y validación de todos los datos de las elecciones de 2023 y los de las elecciones del 2021, 2019 que van a servir de comparación con las elecciones del 2023.

Diseño de grafismos, logo del proyecto, imagen de todo el proceso, etc.

Apoyo a la Junta Electoral Provincial. Adecuación de los espacios e infraestructuras que requieran (muebles, electricidad, teléfonos, líneas de datos, etc.) y equipos (PC's, impresoras, fax, etc.), así como la formación y apoyo para el correcto uso de estos dispositivos.

Se instalarán y configurarán los sistemas y aplicativos que les permitan la elaboración y gestión de las candidaturas y las listas de las mismas, así como la obtención de los documentos que les permitan mandar estos datos para ser publicados en el Boletín de la Comunidad de Madrid.

Instalación, configuración, certificación y pruebas de la infraestructura a utilizar el día de las elecciones y que asegurar el correcto funcionamiento de todos los sistemas y aplicativos. Se incluye la instalación eléctrica necesaria, la seguridad de esta y los refuerzos de refrigeración que se requiera para los equipos instalados.

Gestión de Representantes de la Administración, realizando la puesta a disposición del Portal Electoral y las tareas de apoyo a la formación en los medios técnicos que van a utilizar para la transmisión de los datos de las actas de escrutinio de las mesas electorales. También, incluye la gestión de entrega y recepción de los dispositivos móviles y material complementario que necesitan para la transmisión de los datos, así como el necesario para su formación y realización de un simulacro.

Apoyo a la preparación del evento de presentación de los resultados provisionales. Entre otras actividades, se incluye:

- Preparación de las infraestructuras técnicas del escenario, espacios para prensa e invitados. Así como el apoyo visual y técnico al acto.
- Apoyo a la preparación y Presentación del operativo electoral
- Diseño y elaboración de dossier de datos electorales para los medios de comunicación
- Edición y entrega del ejemplar del dossier de prensa.
- Apoyo a la Comunidad de Madrid, en la presentación del operativo.
- Instalación y levantamiento de los espacios para la Jornada Electoral
- Servicios complementarios:
- Diseño, maquetación, impresión y envío del calendario electoral diseñado por la Comunidad de Madrid, a los organismos, entidades y/o personas que ésta determine, tanto en formato físico como digital.
- Diseño, generación y entrega de acreditaciones

Desarrollo, puesta en producción e implantación de nuevos servicios de innovación, que sean definido por la Comunidad de Madrid durante este periodo, según el modelo de servicio definido en el S2- Servicios adicionales mejoras de Experiencia del Ciudadano e Innovación (Servicio variables bajo demanda), descripción en el Apartado 5.2 del presente pliego

Servicios de Ciberseguridad, puesta en marcha del plan de ciberseguridad

Realizar todas las tareas para la Preparación de Equipos.



6.2. Trabajos a realizar en la Fase Electoral

La Fase electoral durará todo el día de la Jornada Electoral, desde la apertura de los locales hasta que esté completado el escrutinio provisional con la entrega de los productos comprometidos en el presente pliego

El objetivo de esta fase es realizar todas las tareas necesarias para la ejecución de la Jornada Electoral, en concreto se lleva a cabo las siguientes tareas:

- Obtención de datos de avances de participación
- Resultados de escrutinio provisional.
- Apoyo, asistencia al acto de difusión.
- Monitorización y vigilancia en ciberseguridad

6.3. Trabajos a realizar en la Fase Post-electoral

Esta fase comprende la etapa entre la finalización de la jornada electoral y la entrega de los productos comprometidos tras la finalización del mandato de la Junta Electoral Provincial.

En la Fase post-electoral la empresa adjudicataria prestará

- Desinstalación y retirada de las infraestructuras de la jornada electoral
- Recogida de los dispositivos de recogida de información de los representantes
- Entrega de información necesaria de los Representantes para llevar a cabo los pagos a la Comunidad de Madrid
- Puesta en contacto con los representantes que con algún tipo de error en sus datos.
- Instalación y levantamiento de la infraestructura para el escrutinio definitivo.
- Soporte informático a la Junta Electoral Provincial para concluir el proceso de obtención de los resultados definitivos y aportar los productos que se detallan más adelante.
- Revisión y aprobación por parte de Madrid Digital de todos los entregables del proyecto debidamente actualizados.

La finalización del contrato estará formalizada mediante un documento de Certificación **de los trabajos realizados** que confirmará la realización completa de las fases indicadas y la constatación de que no quedan temas pendientes. Dicho documento deberá ser aprobado por Madrid Digital, siendo condición necesaria para la conclusión del contrato dicha aprobación.

Para finalizar el contrato se deberá disponer de:

- Soporte material con toda la documentación del contrato.
- Informe de situación final a la entrega de todos los trabajos finalizados en el S2.- Servicios adicionales mejoras de Experiencia del Ciudadano e Innovación (Servicio variables bajo demanda)
- Todos los entregables del proyecto debidamente actualizados.
- Documento Certificación del cumplimiento del Alcance del contrato.

4.1 Trabajos a realizar comunes a todas las fases del proyecto

Se deberá contar con la dirección y jefatura de proyecto, para garantizar la gestión eficiente de todos los servicios objeto del contrato, dando cobertura a todas las actividades, a la correcta planificación y coordinación de todos los trabajos incluidos en el contrato,



Estas tareas se pondrán en marcha desde la fecha de inicio del contrato y hasta su finalización. Dichos trabajos serán realizados principalmente por Director de Proyecto y/o Jefe de Proyecto.

Para su consecución el adjudicatario realizará al menos las siguientes actividades:

- Planificación, análisis, seguimiento y coordinación de todos los servicios objeto del contrato.
- Registro y control de todas las tareas desarrolladas en el contrato.
- Estimación de esfuerzo necesario para los trabajos a realizar bajo demanda.
- Planificación y coordinación de las tareas de implantación y formación
- Elaboración del plan de riesgos de los servicios e identificación de acciones para mitigarlos.
- Reporte a la Comunidad de Madrid de la situación del proyecto y contrato.

Deberá aportar la siguiente documentación:

- Documento de configuración del equipo humano con sus datos de referencia y contacto actualizados
- Actas de las sesiones de los comités y seguimiento. Para cada una de estas reuniones, el adjudicatario elaborará y distribuirá entre los participantes un acta detallando: los asistentes, los asuntos discutidos y los argumentos expuestos en la reunión y resaltando los acuerdos tomados en cada sesión.
- Plan de Seguimiento y Análisis de Riesgos.

CLÁUSULA 7. - 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.

Toda la documentación generada deberá ser remitida al equipo designado de Madrid Digital para su validación antes de que se considere como finalizada. El adjudicatario completará las carencias detectadas y corregirá los defectos que le sean notificados por Madrid Digital como condición previa a la aprobación de cada entregable.

El modelo de documentación, si no se indica uno expreso, se acordará con el equipo designado de Madrid Digital. Los entregables deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que Madrid Digital facilite al adjudicatario, y deberán ser aportados en formato electrónico.



Se contará con una carpeta digital de documentación, adecuadamente estructurada, en la que se recopilará toda la información relativa a la realización de los trabajos. La carpeta contará con un índice estructurado temáticamente que permita localizar fácilmente la documentación disponible de forma integral.

Para el seguimiento y control de cada uno de los trabajos, en la Fase de Capacitación se consensuará entre Madrid Digital y el adjudicatario la herramienta a utilizar.

CLÁUSULA 8. - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

El planteamiento organizativo del presente pliego es prestar el servicio mediante un **Modelo de Servicio Gestionado** en el cual el adjudicatario posee la **responsabilidad de extremo a extremo** en la ejecución de las distintas actuaciones, con unos requisitos mínimos de asignación de personas en el nivel de gestión y posiciones técnicas clave.

Con objeto de garantizar el seguimiento, calidad y control de la ejecución de los trabajos incluidos en el **CLÁUSULA 6 “DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR”**, el adjudicatario asignará:

El adjudicatario designará:

- un **Director de Proyecto, que será el responsable del servicio**, con responsabilidad sobre la organización del trabajo a realizar y de él dependerán todos los recursos y soluciones técnicas que requieran todas las actividades del proyecto. Con incorporación desde el primer día de contrato hasta su finalización.
- un **Jefe de Proyecto, con responsabilidad la ejecución del proyecto** y llevará el control del plan, reportando el seguimiento del mismo, tanto a la Agencia como a su organización. Con incorporación desde el primer día de contrato hasta su finalización. El responsable de proyecto podrá ser uno de los miembros del equipo adscrito a la ejecución del servicio.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación, aportará “Curriculum Vitae” del Director del Proyecto y del Jefe de Proyecto adscritos a la ejecución del contrato, que deberá aportar debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros propuestos (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia), así como toda aquella documentación que la Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.

Tanto el Director del Proyecto como el Jefe de Proyecto serán los interlocutores de la empresa adjudicataria y se encontrarán en permanente contacto con el personal que la Agencia designe a los efectos que se señalan en *el Pliego de Cláusulas Administrativas*.

El contratista, a través del *Director y el Jefe de Proyecto* y con la periodicidad que en cada fase del mismo la Agencia determine, informarán sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, realizarán, entre otras, las siguientes *tareas*:

- Coordinar la ejecución de los trabajos y aportar las directrices internas necesarias que aseguren la correcta ejecución del contrato.
- Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas.
- Supervisar y controlar la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.
- Hacer entrega a la Agencia de los documentos elaborados por su equipo.



CLÁUSULA 9. - MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para desempeñar los Servicios objeto del presente pliego, el adjudicatario está obligado a aplicar el Modelo de Prestación del Servicio de Madrid Digital recogido en la presente cláusula, o cualquier evolución del mismo ya sea esta parcial o total.

Madrid Digital podrá revisar y ajustar el modelo en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en el servicio. 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.

Teniendo en cuenta las anteriores premisas, el Modelo de Prestación del Servicio se estructura en:

S1- Servicios Electorales Centrales (Servicio continuo)

S2- Servicios adicionales mejoras de Experiencia del Ciudadano e Innovación (Servicio variables bajo demanda)

Los periodos de facturación, sus importes y particularidades están descritas en el pliego de cláusulas administrativas.

9.1. S1- Servicios Electorales Centrales (Servicio continuo)

Son aquellos trabajos uniformes y continuados, correspondientes a los servicios descritos en la CLÁUSULA 5- REQUERIMIENTO DEL OBJETO DE CONTRATO, apartado 5.1.- Descripción del S1- Servicios Electorales Centrales (Servicio continuo)

Estos servicios se deben desarrollar progresivamente a partir del momento en que se inician, prologándose hasta la finalización del contrato.

Estos trabajos serán ejecutados por el equipo necesario bajo la responsabilidad del adjudicatario y tal que asegure el cumplimiento de los objetivos de cada hito en tiempo, alcance y calidad.

9.2. S2- Servicios adicionales mejoras de Experiencia del Ciudadano e Innovación (Servicio variables bajo demanda)

Los Servicios bajo demanda tienen naturaleza planificable, serán ejecutados bajo petición expresa por parte de Madrid Digital no existiendo compromiso exigible para que se ejecuten en su totalidad. Su uso se ajustará de modo flexible a las necesidades reales en la ejecución del contrato.

Serán bajo demanda los trabajos correspondientes a los servicios S2- - Servicios adicionales mejoras de Experiencia del Ciudadano e Innovación (Servicio variables bajo demanda).

Para la ejecución de estos servicios siempre existirá un encargo con una tarea concreta definida en tiempo y alcance por parte de Madrid Digital. Dichos encargos estarán relacionados con los trabajos especificados en la CLÁUSULA 5- REQUERIMIENTO DEL OBJETO DE CONTRATO".

Para cada encargo que realice Madrid Digital el adjudicatario entregará una propuesta técnica para su realización. Dicha propuesta será objeto de revisión y ajuste por parte de Madrid Digital hasta que pueda ser aprobada. La realización de propuestas técnicas por sí mismas no constituye un trabajo facturable.



Las propuestas técnicas estarán valoradas en plazo, esfuerzo y coste. La valoración se realizará mediante estimación de las horas dedicadas a su ejecución por los diferentes perfiles que deban trabajar en la misma o por m2 por las diferentes tipologías de infraestructura catalogadas

El trabajo máximo que será exigible dentro de estos servicios se indica en la Cláusula 5 Apartado 2 del presente pliego, y las tarifas que se aplican para estimar su coste se establece en el pliego de cláusulas administrativas.

En ningún caso, Madrid Digital asume obligación alguna de consumir el presupuesto variable previsto para estos trabajos.

Todos los servicios bajo demanda que se realizarán serán aquellos cuya propuesta técnica haya sido aceptada y aprobada por Madrid Digital.

Durante la ejecución de los Servicios Bajo Demanda se realizará un seguimiento periódico de los mismos.

El adjudicatario informará en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio, con la periodicidad que Madrid Digital establezca, 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.

Estos servicios serán llevados a cabo por personal necesario y adecuado del adjudicatario con capacidad para ajustar su composición y dedicación a las necesidades de los trabajos a realizar en cada momento.

Con la periodicidad que Madrid Digital establezca se realizará una revisión de las necesidades de trabajos por parte de Madrid Digital y la carga contratada, acordando conjuntamente la carga necesaria para el siguiente periodo.

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

- Solicitud de valoración de encargo por Madrid Digital al Responsable del Servicio, y respuesta por parte del mismo.
- Revisión por Madrid Digital, aceptación/rechazo,
- Ejecución de encargo por el adjudicatario
- Entrega por el adjudicatario y revisión por Madrid Digital.

Madrid Digital asignará a cada encargo una prioridad que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc.

9.3. Procedimiento general para encargos

9.3.1. Solicitud de valoración

Madrid Digital realizará una solicitud de valoración de encargo con la información apropiada, según lo requiera cada caso: especificación de necesidades, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario, etc.



Para la entrega de dicha valoración de encargo el adjudicatario estará obligado a cumplir las indicaciones de Madrid Digital en cuanto al modo y forma de dicha entrega.

El adjudicatario entregará la valoración de encargo utilizando el formato de Propuesta Técnica que Madrid Digital indique, y que incluirá, como mínimo:

- a) El planteamiento de la solución
- b) La documentación a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se considere necesario
- c) La estimación y justificación detallada de esfuerzos en horas y del equipo (recursos y perfiles a utilizar) y plazo máximo para la realización del encargo
- d) La planificación con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control, si aplican, y fecha de inicio y fin prevista

Para la realización de cada valoración se estimará el esfuerzo en horas por cada uno de los perfiles que deban intervenir en el trabajo solicitado. Dicha estimación supondrá un compromiso cerrado para ejecutar el trabajo solicitado. La valoración del esfuerzo estimado se realizará aplicando el cuadro de tarifas por perfiles incluido en la oferta del adjudicatario.

La valoración de cualquier encargo será realizada por parte del Responsable del Servicio y estará incluida dentro de las tareas continuas del equipo de trabajo.

9.3.2. Aceptación de la Valoración

La valoración del encargo presentada será revisada siempre por Madrid Digital, que procederá a su aceptación o rechazo. Madrid Digital será responsable de decidir sobre la aceptación o no de una valoración de encargo realizada por el adjudicatario, no estando obligado a la aceptación de la misma.

- Madrid Digital está de acuerdo con la valoración presentada, y acepta la valoración:

La estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución del mismo.

Madrid Digital informará al adjudicatario de la aceptación de la valoración del encargo.

- Madrid Digital no está de acuerdo con la valoración presentada por el adjudicatario.

En este punto, Madrid Digital podría optar por las siguientes opciones:

- Madrid Digital informará de la no aceptación y decide la no realización del encargo al adjudicatario.
- Madrid Digital informará de la no aceptación y podrá solicitar la revisión de la valoración, en este caso el adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar una nueva valoración en los plazos máximo de 24 horas, hasta un máximo de 2 revisiones según se especifica a continuación:

En cualquiera de estas revisiones, Madrid Digital podrá decidir la no aceptación de la valoración y no realización del encargo al adjudicatario.

La aceptación de la valoración de Encargo por parte de Madrid Digital supone un compromiso con el adjudicatario, respecto a la realización del encargo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma.



9.3.3. Ejecución

Durante la ejecución del encargo, se realizará un seguimiento periódico del mismo, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente pliego.

El adjudicatario para el seguimiento de encargos deberá reportar en la herramienta de seguimiento del servicio y con la periodicidad que Madrid Digital indique la información actualizada de seguimiento y situación del estado de la ejecución de los trabajos que el adjudicatario esté llevando a cabo.

Una vez iniciada la ejecución del encargo, pueden ocurrir las siguientes situaciones:

9.3.4. Cancelación por Madrid Digital

En cada encargo, el coste a imputar y en su caso facturar se determinará en función de la situación individual de cada uno de los elementos constitutivos del encargo inicial hasta el momento de su cancelación:

- k) Si el elemento está finalizado, las horas correspondientes a su estimación se reconocerán por parte de Madrid Digital y podrán ser facturadas.
- l) Si el elemento no está finalizado, es decir está construido parcialmente, Madrid Digital valorará y determinará las horas correspondientes a estos elementos parcialmente construidos en función del grado de avance/terminación que considere y determinará las horas a facturar en consecuencia.

9.3.5. Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado

Si el impacto de la modificación es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada del encargo, será necesario realizar una nueva valoración, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. El adjudicatario procederá entonces a realizar una versión actualizada de la valoración con el nuevo alcance, que deberá ser nuevamente aprobada formalmente por Madrid Digital.

9.3.6. Entrega

Una vez finalizado el encargo, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a Madrid Digital, reflejando tal situación en la herramienta de gestión.

Se realizará un proceso de aceptación de las entregas de cualquier encargo, por parte de Madrid Digital, donde serán revisados todos los entregables requeridos. Según el alcance, se validará y verificará:

- a) Cobertura de los requisitos especificados en el encargo.
- b) Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridos.
- c) Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- d) Desviaciones producidas de los Acuerdos del Nivel de Servicio, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Esto incluye, en términos generales, que se realizarán validaciones que cubrirán los siguientes aspectos:

- a) Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.



- b) Adecuación de la documentación requerida.
- c) Criterios de calidad y puntos de control específicos.
- d) Actualización del repositorio de documentación.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y con relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por Madrid Digital. Los tiempos de revisión, por parte de Madrid Digital, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido.

Si la entrega por parte del adjudicatario es rechazada por Madrid Digital, el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de Madrid Digital, y ello sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad de la entrega. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por Madrid Digital. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada del encargo por Madrid Digital siguen teniendo validez.

Si la entrega del encargo por parte del adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalidades recogidas en el pliego de cláusulas administrativas.

9.3.7. 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 Prestación del Servicio. El adjudicatario deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- a) El adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca.
- b) El adjudicatario tiene la obligación de mantener continuamente actualizada la información que está guardada en las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio.
- c) 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 Prestación del 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 operativa. 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.



CLÁUSULA 10. - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

10.1. Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

10.2. Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

CLÁUSULA 11. - MODELO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

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

Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el *Responsable del Servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia designe.

La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio

CLÁUSULA 12. - CALIDAD

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

CLÁUSULA 13. - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas, se encontrará a disposición de los licitadores información adicional relacionada con el operativo de la Jornada Electoral, que podrán solicitar mediante correo electrónico dirigido a:

md_contratacion_tramitacion@madrid.org

Dicho documento se enviará a los licitadores que lo soliciten, siempre que previamente se comprometan por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dicho documento, respecto del cual queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.

Además, 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 la Propuesta Técnica.

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



Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

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

e-mail: MD_CONTRATACION_ELECC@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con Madrid Digital, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración a persona distinta a la señalada.

Asimismo, los licitadores deberán formular sus consultas o aclaraciones cumplimentando una plantilla con la siguiente estructura:

Nº de Consulta	Cláusula	Página	Párrafo	Descripción de la consulta
1.				
2.				
3.				

Por su parte, Madrid Digital, se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula **“Presentación de Proposiciones”** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán

