

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “CESIÓN DEL DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CENTRAL DE RESERVAS DE VISITAS Y EVENTOS”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO CON CRITERIO ÚNICO.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258000676529437298031**



INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO	4
CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE	4
CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO	7
4.1 Ámbito de actuación y lugar de entrega	7
4.2 Servicios	7
4.2.1 Instalación.....	7
4.2.2 Mantenimiento y soporte técnico:	7
4.2.3 Gestión de la base de datos de visitas y actividades:	8
4.2.4 Mantenimiento evolutivo:	8
CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	9
5.1 Disponibilidad de medios	9
5.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio	9
5.3 Documentación	9
5.4 Responsable del servicio	9
CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	10
CLÁUSULA 7.- CALIDAD DEL SERVICIO	11
CLÁUSULA 8.- CONSULTAS TÉCNICA SOBRE ESTE PLIEGO	12



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 asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el Artículo 10, Tres, c:

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

La Dirección General de Patrimonio Cultural (Consejería de Cultura, Turismo y Deportes) contempla entre sus objetivos la difusión del rico Patrimonio Cultural existente en el territorio de la Comunidad de Madrid con el fin de contribuir a su conocimiento y valoración social.

La Dirección General de Patrimonio y Contratación (Consejería de Economía, Hacienda y Empleo) tiene entre sus competencias la elaboración de estrategias, planes y programas para la regeneración del patrimonio inmobiliario de la Comunidad de Madrid y la adecuación de los inmuebles para usos administrativos de la Comunidad de Madrid.

Para conseguir sus objetivos estas Direcciones Generales organizan múltiples visitas y actividades dirigidas a públicos diversos y con formatos variados. La asistencia a dichas visitas y actividades cuenta con aforos limitados y una secuenciación temporal variada y compleja, incluyendo múltiples localizaciones, horarios y formas de participación, lo que supone que tengan una elevada demanda, provocando una solicitud de asistencia por encima de la disponibilidad de plazas existentes para dichas visitas y actividades, lo que supone que las mismas se completen a los pocos minutos de su apertura y que los sistemas deban dimensionarse para evitar colapsos de tráfico por la elevadísima demanda de las mismas.

Desde la “Subdirección Gral. De Servicios a Consejerías y Administración Digital” se ha visto la necesidad de ofrecer a los clientes una plataforma horizontal donde se puedan gestionar las reservas a las visitas de los edificios o lugares del Patrimonio cultural de la Comunidad de Madrid de forma centralizada y homogénea.

Dado el elevado número, variabilidad y demanda de actividades que actualmente se organizan, resulta necesario tener acceso a un servicio de gestión de reservas que:



- unifique la forma de inscripción a dichas actividades
- permita la adaptación a las características variables de todas ellas
- atienda adecuadamente, desde el punto de vista técnico, las demandas de inscripción
- sirva como herramienta útil de gestión en la participación y asistencia a dichas actividades

Se requiere la contratación de una plataforma que permita proporcionar de forma horizontal, a todas las Consejerías de la Comunidad de Madrid, una solución corporativa para establecer una central de reservas de actividades, eventos y visitas; de esta forma, sería posible ofrecer una respuesta rápida ante cualquier necesidad que surja en otras Consejerías.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

Este contrato tiene por objeto la **Cesión de derecho de uso** de una plataforma que permita la gestión de la inscripción a actividades y asistencia a eventos por Internet; así como la prestación de los **servicios para su mantenimiento, parametrización y adaptación** a los centros solicitantes de este servicio, con las características que se especifican en el presente pliego.

CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE

La gestión de la inscripción a las actividades promovidas por la Comunidad de Madrid, requiere de un tratamiento conjunto a través de una única herramienta de gestión que permita optimizar costes y automatizar la gestión del elevado número de plazas que se ofertan anualmente.

La plataforma de la central de reservas debe permitir ofrecer y gestionar actividades dirigidas a **públicos diversos** y con **formatos variados** y llevar a cabo el control de aforo, listas de esperas y avisos a los ciudadanos.

El sistema contará con una implantación única, pero podrá dar servicio a distintos organismos de la Comunidad de Madrid que lo soliciten, personalizando la parte del solicitante para cada uno de ellos, así como toda la parametrización de la información para la prestación de los servicios. El acceso a la información será segmentado para los usuarios según la asignación al elemento de la estructura orgánica pertinente.

Las utilidades que se precisan para el servicio de gestión de reservas y que deberá cubrir la plataforma son:

- **Diseño web responsive**
 - o Esta plataforma debe ser accesible en dispositivos móviles, tanto la parte pública como la parte de gestión.
- **Dos zonas diferenciadas.** El sistema de gestión de reservas, debe contar con:



- La zona pública (front-end), abierta a la inscripción de ciudadanos en las diferentes actividades o eventos que ofrece la Comunidad de Madrid (buscador de disponibilidad, formularios de solicitud, cancelación de asistencia...).
- El panel de gestión, alojado en una ruta privada, que constituye el backend de la gestión de visitas, eventos y asistentes a cada actividad.

- **Panel de gestión: programas, actividades y visitas.**

- Back-end sencillo y flexible para la creación autónoma de nuevos eventos disponibles para inscripción por el personal de las unidades promotoras.
- Back-end accesible, mediante diferentes usuarios y contraseñas, para la carga de datos por parte de los trabajadores de la Comunidad de Madrid, y para la revisión de correos electrónicos y descarga de listados por parte de las empresas encargadas de llevar a cabo la ejecución de los programas.
- Cuentas de correo separadas para cada programa.
- Recogida de datos de inscritos en base de datos y generación de listados de participantes. Generación y tratamiento idéntico de los inscritos en la lista de espera.
- Deberá permitir que los listados de visitantes se puedan consultar y marcar su asistencia al evento desde el navegador sin descargar archivos Excel.

- **Zona pública: inscripción**

- Disponer de formularios de inscripción configurables para la asistencia de adultos con acompañantes, adultos y niños con diferentes opciones y recogida de datos, según lo necesario para cada actividad.
- Selección de horario y turno a partir de desplegados, o similar.
- Gestión de los inscritos con recuento inmediato de personas por turno e indicación de plazas disponibles. Una vez cubiertas las plazas de cada turno se debe abrir automáticamente la posibilidad de apuntarse a la lista de espera.
- Limitación del número de inscripciones a cada turno con validación DNI. Diferenciar entre lista de espera e inscripciones para el límite de reserva de plaza sin que exista límite en inscripción en lista de espera.



- Gestión automática de anulaciones de reservas y envío automático de mail de invitación a las personas inscritas en la lista de espera. Posibilidad de anulación total, parcial y de cambio de nombre de asistente o acompañante.
- Contenido informativo: imágenes de campaña, condiciones de la actividad, protección de datos e información práctica, identidad corporativa de los programas y de la Comunidad de Madrid.

- Comunicaciones al ciudadano

- Generación automática de correo de confirmación de inscripción en el que se detallen todos los elementos de información y confirmación necesarios.
- Envío automático de mails de recordatorio a los inscritos en la actividad, con regulación del momento en el que se envía. Parametrización de envío 24, 48 o 72 horas previas a la actividad.
- Envío automático de mails informativos a los inscritos en caso de cancelación de la actividad y/o modificación de datos esenciales sobre la misma: fecha, lugar de celebración, horario y punto de encuentro.
- Envío automático de mails informativos a los inscritos en caso de cancelación de la actividad y/o modificación de datos esenciales sobre la misma: fecha, lugar de celebración, horario y punto de encuentro.

- Infraestructura

- Diseño y servidor de gran capacidad dimensionado para evitar caídas de la web. *Por ejemplo, en la Dirección General de Patrimonio Cultural, el volumen estimado de actividades anualmente es de 80 actividades y unos 1.400 turnos de visitas asociados a las mismas con un número aproximado de 29.000 inscripciones anuales.*
- Base de datos sólida, de manera que no se vea afectada por el tráfico de solicitudes de inscripción que se reciben en breves períodos de tiempo. *En una actividad de alto impacto, como por ejemplo el programa ¡Bienvenidos a Palacio!, se pueden llegar a recibir hasta 36.000 solicitudes de inscripción por minuto.*



CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.1 Ámbito de actuación y lugar de entrega

El adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición del/os cliente/s (la Dirección General de la Comunidad de Madrid que lo requiera) las claves de acceso a la plataforma de central de reservas, que deberá tener las características que se describen en la cláusula anterior.

En la actualidad, una Dirección General de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte ha solicitado los servicios de esta plataforma, pero existe la posibilidad de ampliarse hasta 4 centros gestores de la Comunidad de Madrid que lo soliciten.

4.2 Servicios

4.2.1 Instalación

En este Pliego se contemplan un **máximo de 4 instalaciones** (4 organismos de la Comunidad de Madrid que soliciten el servicio de la plataforma de reservas de visitas).

Cada instalación supone un dominio y una cuenta de correo personalizada. Y las adaptaciones necesarias para que la plataforma esté en funcionamiento por el cliente que lo haya solicitado.

4.2.2 Mantenimiento y soporte técnico:

El objeto de este servicio de mantenimiento es asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma a lo largo del plazo de ejecución del contrato. El servicio de mantenimiento incluirá:

El mantenimiento correctivo consistirá en el **diagnóstico y subsanación de incidencias** reportadas debidas a **fallos, funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto del Sistema**.

Siempre que sea posible, esta asistencia se llevará a cabo de forma remota.

El horario de atención y soporte será de **8:00 a 20:00 h.**, de lunes a viernes, excepto festivos.

Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento. El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios un **Centro de Atención** atendido por personal técnico cualificado desde donde atender las **incidencias** reportadas de los distintos centros integradas en la plataforma. El acceso al mismo deberá ser por teléfono o email, desde donde poder generar incidencias, ver el estado de incidencias actuales o ver el histórico de incidencias. Sistema de Gestión y Herramienta de monitorización.

Asimismo, proporcionará asistencia técnica ilimitada para **consultas** en el horario de mantenimiento establecido.



El contratista elaborará al inicio de la ejecución del contrato y en colaboración con el personal de Madrid Digital un **Plan de Soporte**, en el cual:

- Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y Madrid Digital.
- Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias y averías y se planificarán las tareas a realizar para la correcta realización del servicio de soporte.
- Se coordinarán los cambios de tecnología que se produzcan y la propuesta de aplicación en producción.

4.2.3 Gestión de la base de datos de visitas y actividades:

La gestión de las **visitas** y **actividades** conlleva una gestión de base de datos que es proporcional al número de las mismas. El adjudicatario deberá aumentar los recursos o proporcionar más espacio de almacenamiento en función de las necesidades de volumen de visitas y actividades. Por lo que este servicio deberá prestarse en función del volumen de gestión; inicialmente se estiman **140 actividades** y **2.000 visitas**.

Entendemos por **actividad** cada uno de los **eventos** a los que se apuntan los ciudadanos y por **visita** cada uno de los **turnos** que tiene cada una de las actividades.

4.2.4 Mantenimiento evolutivo:

Se estiman inicialmente **100 horas** para desarrollos adicionales de funcionalidades o campos que no estuvieran la plataforma estándar solicitados por las Direcciones Generales correspondientes.

Por ejemplo:

- Creación de una sala de espera virtual para las actividades con una previsión de alto impacto con el objetivo de evitar la saturación del sistema. Las Consejerías deberán categorizar las actividades según su impacto (bajo, medio, alto impacto) y esta sala de espera deberá activarse para las actividades de alto impacto.
- Y otras posibles modificaciones sobre funcionalidades y campos.



CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

5.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

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

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

5.3 Documentación

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.

El adjudicatario entregará los **manuales de uso** para la gestión de la Plataforma al inicio del contrato y las actualizaciones del mismo en caso necesario.

5.4 Responsable del servicio

El adjudicatario designará un *Responsable del Servicio* ante Madrid Digital.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el *Curriculum Vitae* del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas administrativas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:



- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- El adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición del/os cliente/s (la Dirección General de la Comunidad de Madrid que lo requiera) las claves de **acceso a la plataforma** de central de reservas. Dicha plataforma deberá tener las características que se relacionan en la cláusula 3 de éste Pliego.
- Con periodicidad mensual, el adjudicatario entregará **informes de gestión de incidencias** incluyendo información sobre incidencias registradas, tiempos empleados y causa y solución de la incidencia.
- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el **Responsable del Servicio** (del adjudicatario) y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe.
- Las **reuniones de seguimiento** se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad



controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales.

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

El adjudicatario entregará los informes requeridos en este Pliego, así como los informes de uso y medida de la plataforma que las diferentes Direcciones Generales o Madrid Digital requieran.

- **Informes de gestión de incidencias**, con periodicidad mensual.
- **Informes y cuadros de mando** requeridos por la Comunidad de Madrid o Madrid Digital con objeto de medir el servicio, con la periodicidad que se acuerde.

CLÁUSULA 7.- CALIDAD DEL SERVICIO
--

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



CLÁUSULA 8.- CONSULTAS TÉCNICA SOBRE ESTE PLIEGO

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

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración digital
Área de Cultura, Turismo y Deporte

MD_AREA_CULTURA_Y_TURISMO@madrid.org

Teléfono (91) 580.50.00

Horario: lunes a viernes de 10h. a 14h.

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

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

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

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258000676529437298031**