

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACION E
INSTALACION EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE
GESTIÓN DEL SISTEMA DE CITA PREVIA POR INTERNET
CTAC ONPREMISE; Y DESPLIEGUE, CESION DE DERECHO DE
USO Y EVOLUCION PERSONALIZADA DE LOS
COMPONENTES CLOUD (QUENDA CLOUD, CONSULTAME Y
EVALUA), ASI COMO LA INTEGRACION DE ESTOS CON
DISPOSITIVOS HARDWARE EN CENTROS DE ATENCION DE
LA COMUNIDAD DE MADRID”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055081990318014869373**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACIÓN E INSTALACIÓN EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE CITA PREVIA POR INTERNET CTAC ONPREMISE; Y DESPLIEGUE, CESIÓN DE DERECHO DE USO Y EVOLUCIÓN PERSONALIZADA DE LOS COMPONENTES CLOUD (QUENDA CLOUD, CONSULTAME Y EVALUA), ASÍ COMO LA INTEGRACIÓN DE ESTOS CON DISPOSITIVOS HARDWARE EN CENTROS DE ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

INDICE

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2 – OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3 – AMBITO DE APLICACION	4
AMBITO - ONPREMISE -	4
AMBITO - COMPONENTES OFICINA 360 -NUBE-	6
CLÁUSULA 4 – DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS/COMPONENTES QUE SOPORTAN EL PROCESO DE ATENCIÓN.....	7
CLÁUSULA 5 – REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO.....	9
5.1. CUOTA FIJA - GENERAL	9
5.2. CUOTA FIJA – AMBITO CTAC (ONPREMISE).....	10
5.3. CUOTA VARIABLE - AMBITO CTAC (ONPREMISE)	12
5.4. CUOTA VARIABLE - AMBITO COMPONENTES CLOUD (OFICINA 360)	14
CLÁUSULA 6 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS REALIZADOS CON ENCARGOS ..	21
CLÁUSULA 7 – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	22
CLÁUSULA 8 – SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	23
CLÁUSULA 9 - CONTROL DE CALIDAD.....	27
CLÁUSULA 10 – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	27
CLÁUSULA 11 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	27
ANEXO 1 – NIVELES DE SERVICIO	28



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055081990318014869373**

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015)*, tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (*Artículo 10 Tres - c*).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

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

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las administraciones públicas. Estos cambios obligan a la Agencia a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

En el contexto competencial citado, desde la Agencia se han tomado medidas para mejorar el funcionamiento de la atención presencial a los ciudadanos que se presta en las distintas oficinas de las Consejerías de la Comunidad de Madrid mediante la implantación del software **“Quenda-Cita Previa”** como sistema de Gestión de Citas Corporativo para toda la Comunidad de Madrid (en adelante CTAC) que permite a los ciudadanos solicitar cita previa a través de Internet y a los gestores contar con una agenda propia donde visualizar y gestionar dichas citas. En el año 2014, se adquirió la **licencia corporativa** para la prestación del servicio indicado.

En línea con lo anterior y como evidencia de la importancia que la Comunidad de Madrid concede a la utilización de la tecnología como elemento clave para el relanzamiento de la economía tras la crisis del Covid-19, dentro de las 30 Medidas del Plan de Reactivación de la Región, se recogen las medidas 3, 4 y 5 que describen la necesidad de implantar una solución integral, definida como **OFICINA 360**, que dé respuesta a estas medidas concretas:

1. Los ciudadanos contarán con un servicio de petición de cita previa multicanal para realizar las gestiones con la administración.
2. Los madrileños tendrán la opción de realizar una videoconsulta para tratar con la administración, lo que evitará desplazamientos innecesarios.
3. Cuando sea necesario acudir a una oficina para realizar algún tipo de gestión, se empleará un gestor de turnos sin contacto a través de una APP.

Con el objetivo de dar respuesta a estas medidas, la Agencia puso en marcha un primer Piloto del Modelo de OFICINA 360 en el año 2020 y posteriormente durante el año 2021 y 2022 se realizaron nuevas incorporaciones de oficinas de atención a dicho modelo “Oficina 360”.

En resumen, el modelo “Oficina 360” lo integran los siguientes componentes:

- El componente “Quenda-Cita Previa” (CTAC),- Plataforma Onpremise
- El componente de *“Quenda – Cloud GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD”* que ofrece a los ciudadanos que acuden a una oficina, la obtención de un turno virtual de tal manera que serán llamados a través de su dispositivo móvil para ser atendidos
- El componente de *“Quenda – Videoatención CONSULTAME”* integrado con la herramienta corporativa de Videollamadas de la Comunidad de Madrid *“Microsoft-Teams”*, que ofrece a los ciudadanos la opción de ser atendidos de forma no presencial

- El componente “eVALUA”, que permite analizar la satisfacción del servicio de atención basado en encuestas anónimas sobre las atenciones realizadas en oficina y poder realizar una mejora continua de los servicios prestados.

Este modelo ha tenido una gran acogida y aceptación tanto por parte de los ciudadanos que están siendo atendidos por estas oficinas como por parte de los gestores de las oficinas, suscitando el interés por parte del resto de oficinas de atención al ciudadano y reforzando el plan de despliegue de dicho modelo en el resto de Oficinas de Atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

La integración de todos estos componentes tecnológicos es fundamental para alinear de forma robusta y sostenible una Solución Tecnológica con el Proceso completo de Atención al Ciudadano, desde la solicitud de la necesidad de atención a la evaluación del servicio prestado.

Estos componentes tecnológicos, todos ellos intrínsecamente integrados y del mismo fabricante confieren “un todo” y venían gestionándose en contratos de forma individual, desaprovechando sinergias en la gestión y gobierno de los contratos y su seguimiento, ineficiencia en la coordinación, y cierta pérdida de foco en aspectos técnicos comunes como provisión de accesos y seguridad, usabilidad percibida, arquitectura, integraciones con plataformas comunes de MD, reporting, etc.

Esta solución tecnológica exige en consecuencia que las oficinas de atención bajo dicho modelo dispongan de todos los componentes implantados para su buen gobierno.

Igualmente, el modelo de oficina 360 deberá evolucionar a una solución (post-pandémica) que permita una relación híbrida con el ciudadano (digital y física), por lo que será necesario integrar dichos componentes (SW) con dispositivos físicos (pantallas y dispensadores). Sobre los dispositivos (HW) que se incorporen de cada oficina al modelo híbrido, de nueva adquisición (que no forman parte del objeto del presente contrato) o reutilizados de equipamientos ya existentes, será necesario realizar una homologación que deberá ser emitida por el proveedor para garantizar la integración técnica de todos los componentes y garantizar su soporte y continuidad de operación.

Por todos estos motivos, entre otros, se propone un contrato que aúne todos servicios y suministros sobre los componentes tecnológicos del proceso completo de atención al ciudadano.

CLÁUSULA 2 – OBJETO

El objeto del presente contrato corresponde con:

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, soporte funcional y actualización de versiones de la licencia corporativa del Sistema Cita Previa por Internet (CTAC) en centros gestores de la Comunidad de Madrid que actualmente lo tienen instalado, así como la incorporación a este sistema de los centros gestores de la Comunidad de Madrid que lo soliciten, con un máximo de 20 centros.

La cesión de derecho de uso, mantenimiento evolutivo personalizado de los componentes tecnológicos (actualizados) en la nube que conforman el modelo de atención OFICINA 360: “Quenda – Videoatención CONSULTAME”, “Quenda Cloud GESTIÓN DE ESPERA EN MOVILIDAD” y “eVALUA”, en las oficinas donde están instalados o se implanten dichos componentes, así como los servicios de implantación adicional (despliegue) en un máximo de 40 nuevas oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid; y los servicios de replanteo, homologación, integración y soporte de dichos componentes de Software de integración, y el diagnóstico y subsanación de los incidentes HW en su caso, en las oficinas donde se solicite y con un máximo de 40 oficinas.

Todo ello de conformidad con lo establecido en el presente pliego de Prescripciones Técnicas

CLÁUSULA 3 – AMBITO DE APLICACION

AMBITO - ONPREMISE -

La prestación de los servicios objeto del contrato será sobre la licencia corporativa que da servicio a los centros en los que, a fecha actual, está instalado el Sistema *Cita Previa por Internet (CTAC)*, además

deberá realizarse la implantación del sistema en aquellos centros gestores de la Comunidad de Madrid que soliciten este servicio.

Los centros que **actualmente disponen de este servicio** son:

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda:

- Dirección General del Servicio Público de Empleo, Oficinas de Empleo.(EMPLEO sin uso actual)
- Dirección General de Autónomos y Emprendimiento (EMPRENDEDORES)
- Dirección General de Trabajo, Servicio de información socio-laboral (TRABAJO)
- Dirección General de Tributos (TRIBUTOS)
- Dirección General de Comercio y Consumo. División de Organización (CONSUMO)
- Dirección General de Política Financiera y Tesorería. Subdirección General de Tesorería (HACIENDA)
- Dirección General de Promoción Económica e Industrial (DGIEM)
- Ventanilla única de Internacionalización (VUI sin uso)

Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

- S.G.T de Familia, Juventud y Política social, Subdirección General de Análisis y Organización (ASUNTOS SOCIALES)
- Subdirección General de Familias (ASUNTOS SOCIALES)

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.

- Registro Territorial de la Propiedad Intelectual (RTPI)
- D.G. de Patrimonio Cultural, Subdirección General del libro (BIBLIO sin uso actual)

Vicepresidencia, Consejería de Educación y Universidades

- Dirección de Área Territorial de Madrid-Capital (DAT, EDUCACION).
- Dirección General de Universidades y Enseñanzas Artísticas Superiores (CIAU).

Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura

- Subdirección General de Calificaciones y Subvenciones (VIVIENDA)
- S.G.T de Medio ambiente, Vivienda y Agricultura. Subdirección General de Análisis y Organización (MAMB)
- Agencia de la Vivienda Social.(VIV_SOCIAL)

Consejería de Sanidad

- Subdirección General de Aseguramiento Público y Prestaciones sanitarias (ASEGURAMIENTO).
- Dirección General de Salud Pública. (TESTCOVID sin uso actual)
- Dirección General de Salud Pública. Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la salud (VACUNAS)
- Servicio Madrileño de Salud. Gerencia Asistencial de Hospitales (HOSPIBOLSA).

Consejería de Presidencia, Justicia e interior.

- Subdirección General de Gestión de Personal y relaciones con la administración de justicia. Registros Civiles. (REGISTRO)
- Área de Colegios Profesionales y Fundaciones. (FUNCOP)
- Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano. Oficinas de Atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid. (OFIREG)



- Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano. Oficina de Atención y Ayuda al Desplazado Ucraniano. (UCRANIA sin uso actual)
- Registro de Uniones de Hecho.(RUHE)
- D.G. Emergencias. Jefatura del Cuerpo de Bomberos (CECOP sin uso actual)

Consejería de Administración Local y Digitalización.

- Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. (DOTACION)

Por otro lado, son susceptibles de solicitar este servicio de cita previa por internet, aquellos centros de la Comunidad de Madrid que disponen actualmente de Atención al Ciudadano.

AMBITO - COMPONENTES OFICINA 360 -NUBE-

- a) Cesión del derecho de uso y su soporte asociado (correctivos de los componentes y evoluciones tecnológicas) de los componentes cloud de “oficina 360” en las Oficinas instaladas y en servicio.
- El componente de “Quenda – Cloud GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD”
 - El componente de “Quenda – Videoatención CONSULTAME”
 - El componente “eVALUA”

Los 25 centros/oficinas que actualmente disponen de esta cesión de uso, son:

Presidencia, Justicia e Interior	Carretas, 4
Medio Ambiente, Vivienda y agricultura (OFICINA 360)	Avenida Asturias, 30
Presidencia, Justicia e Interior	Oficina de Atención al Ciudadano C/ Gran Vía, 3(GV3)
Vicepresidencia, Consejería de Educación y Universidades	Oficina de la Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía(GDP35)
Administración Local y Digitalización	Calle Alcalá Galiano,4(AG4)
Presidencia, Justicia e Interior	Registro Agencia Menor Infractor (ARRMI), c/ Albasanz, 2
Presidencia, Justicia e Interior	Oficina de uniones de hecho
Administración Local y Digitalización	Calle Embajadores, 181 MADRID DIGITAL
Economía, Hacienda y Empleo	Calle Ramírez del Prado, 5 bis (DGPEI)
Economía, Hacienda y Empleo	Calle Ramírez del Prado, 5 bis (Consumidor)
Economía, Hacienda y Empleo	Calle Ramírez del Prado, 5 bis (Registro)
Economía, Hacienda y Empleo	Calle Ramírez del Prado, 5 bis (Área de registro de EES)
Sanidad	Calle Aduana, 29
Sanidad	Calle Sagasta 6
Transportes e Infraestructuras	Orense, 60
Transportes e Infraestructuras	Calle Maudes, 17
Presidencia, Justicia e Interior	Las Rozas, ctra La Coruña 21,8
Vicepresidencia, Consejería de Educación y Universidades	Centro de Información y asesoramiento Universitario
Medio Ambiente, Vivienda y agricultura (OFICINA 360)	Centro de Documentación de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio
Medio Ambiente, Vivienda y agricultura (OFICINA 360)	Avenida de Asturias,28
Medio Ambiente, Vivienda y agricultura (OFICINA 360)	Calle Braganza s/n
Medio Ambiente, Vivienda y agricultura (OFICINA 360)	Calle Costa Verde, 18

Medio Ambiente, Vivienda y agricultura (OFICINA 360)	Registro Calle Alcalá, 16. Madrid
Medio Ambiente, Vivienda y agricultura (OFICINA 360)	Registro IMIDRA Finca El Encín
Medio Ambiente, Vivienda y agricultura (OFICINA 360)	Registro IMIDRA calle Leganitos, 47

- b) La prestación de los servicios mantenimiento evolutivo personalizado en aquellas oficinas en servicio bajo modelo “oficina 360” así como los servicios de implantación en las oficinas de la Comunidad de Madrid donde lo soliciten y se incorporen al servicio bajo dichos componentes con un máximo de 40 Centros/oficinas, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.
- c) Igualmente se contemplan los servicios de homologación, integración y soporte de los componentes cloud de “oficina 360”, y soporte de los elementos Hw de dispensadores y pantalla en un máximo de 40 oficinas.

Al inicio de la ejecución del contrato se deberá realizar un inventario de las oficinas en las que se encuentra instalado y en uso los componentes en la nube bajo “modelo oficina 360” con objeto de que conforme la base inicial para los servicios de cesión, mantenimiento y soporte.

CLÁUSULA 4 – DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS/COMPONENTES QUE SOPORTAN EL PROCESO DE ATENCIÓN

A continuación, se especifican los componentes que conforman el proceso de atención bajo este contrato:

Quenda-Cita Previa, en adelante CTAC, componente (Onpremise), que permite a los ciudadanos solicitar cita previa de los servicios ofrecidos por los centros gestores de la Comunidad de Madrid. Permite definir las estructuras lógicas de organización, oferta de servicios, calendarios de atención, agendas de citas solicitadas y funcionalidades necesarias para la gestión, planificación y control de las citas.

Incluye los siguientes productos:

- Petición de cita para el ciudadano a través de Internet.
- Petición de cita por agentes del 012 a través de Intranet.
- Gestión de las citas y parametrización de los servicios ofertados.
- Módulo web de integración con los distintos componentes.

Se encuentra integrado principalmente con los siguientes componentes:

- Sistema de la Comunidad de Madrid de petición de citas mediante chat-bot
- Plataforma de la Comunidad de Madrid para el envío de SMS's
- Plataforma de la Comunidad de Madrid para la autenticación de los usuarios
- Gestión de turnos

Quenda Cloud GESTION ESPERA EN MOVILIDAD es un componente (Cloud), que ofrece a los ciudadanos la obtención de un turno virtual de tal manera que serán llamados a través de su dispositivo móvil para ser atendidos. Este sistema incorpora adicionalmente la posibilidad de que el personal de bienvenida de la oficina pueda asistir al ciudadano en dicha obtención de turno. Ofrece a los agentes de atención y a los gestores el panel de control que permite la gestión de la atención tanto presencial como virtual

Incluye, entre otros, a los siguientes procesos/Subcomponentes:

- Panel de administración de la **Gestión de la atención**
- Gestión del circuito de colas
- **Módulo de Recepción** móvil compatible multidispositivo
- **Módulo de WebApp**
- Componente de **Software de integración** en dispositivos hardware

Se encuentra integrado con los siguientes componentes MD:

- Sistema de la Comunidad de Madrid de petición de citas por internet (CTAC)
- Plataforma de la Comunidad de Madrid para el envío de SMS's
- Plataforma de correo para validación de envíos de correos electrónicos desde la nube en nombre de Madrid Digital
- Plataforma de la Comunidad de Madrid para la autenticación de los gestores (ADFS)

Quenda – Videoatención CONSULTAME es un componente (Cloud), que ofrece a los ciudadanos la posibilidad de elegir la modalidad de atención por videollamada al solicitar cita previa en una oficina de atención al ciudadano y ser atendidos el día de la cita de forma virtual sin necesidad de acudir presencialmente a la oficina de atención al ciudadano.

Incluye, entre otros, a los siguientes procesos:

- Prueba de audio y video.
- Sala de espera virtual telemática

Se encuentra integrado con los siguientes componentes MD:

- Sistema de la Comunidad de Madrid de petición de citas (CTAC)
- Herramienta colaborativa perteneciente a la suite ofimática Office 365 (TEAMS)

eVALUA es un componente (Cloud), que ofrece a los gestores de las oficinas evaluar el grado de satisfacción del servicio tanto para atenciones por videollamada como presenciales.

Incluye, entre otros, a los siguientes procesos:

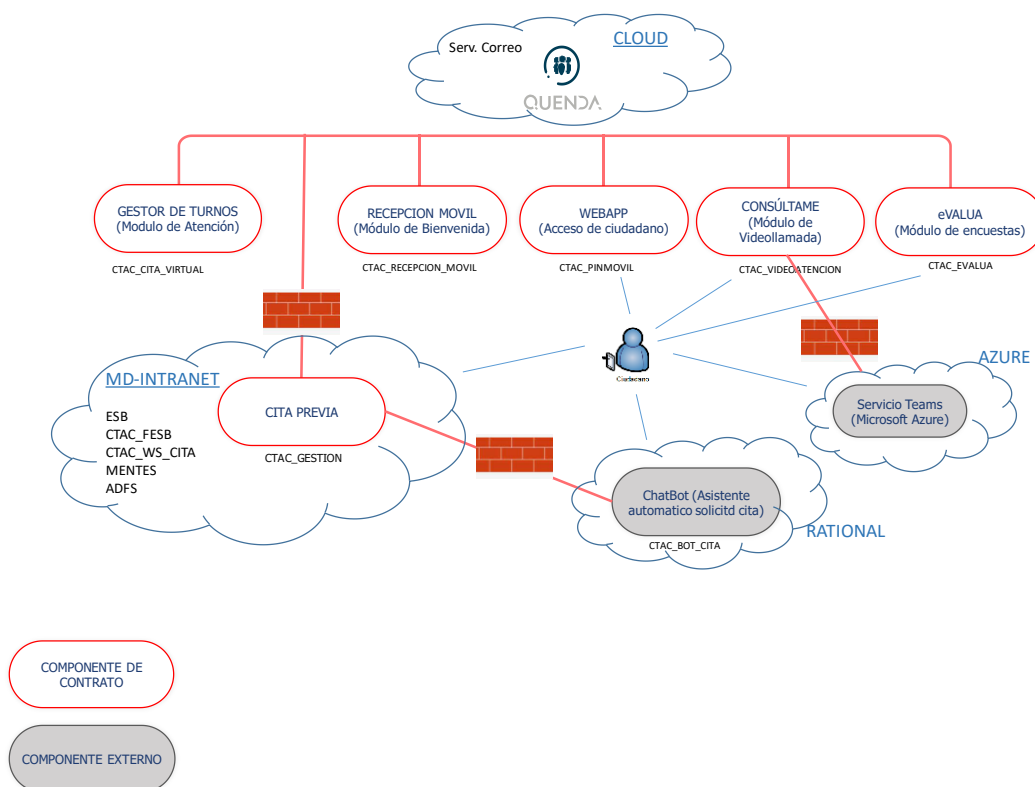
- Permite crear encuestas en formato web que podrán hacerse accesibles al ciudadano a través de códigos QR, enlaces web enviados por mail.

Se encuentra integrado con los siguientes componentes MD:

- Sistema de la Comunidad de Madrid de petición de citas (CTAC), a través del sistema Quenda Cloud_GESTION_ESPERA
- Plataforma de correo para validación de envíos de correos electrónicos desde la nube en nombre de Madrid Digital
- Plataforma de la Comunidad de Madrid para la autenticación de los gestores (ADFS)

Grafico general de componentes:





CLÁUSULA 5 – REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

Las tareas objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se detallan, para una mejor comprensión se han diferenciado los componentes por tipo de infraestructura tecnológica: Onpremise (infraestructura de Madrid digital) y componentes Cloud (en la nube de proveedor):

5.1. CUOTA FIJA - GENERAL

Gobierno, Coordinación y Gestión del Contrato

El adjudicatario deberá realizar las tareas propias del Gobierno, Coordinación y Gestión de los servicios del Contrato, garantizando y supervisando la correcta ejecución de los trabajos, su calidad, anticipando la gestión de riesgos y asegurando las capacidades e idoneidad del equipo durante la ejecución del contrato.

Entre otras, se enumeran las siguientes actividades distribuidas en los siguientes bloques de actividad:

ACTIVIDADES DE GOBIERNO, COORDINACIÓN Y GESTION

- Asegurar la visión integral del servicio prestado, y contribuir activamente a su mejora continua.
- Asegurar el nivel de interlocución con Madrid digital en términos de servicio.
- Garantizar que el equipo de trabajo de proveedor dispone del conocimiento y experiencia para el desempeño de los trabajos objeto del contrato en plazo y con la calidad requerida.
- Supervisar y garantizar la correcta ejecución y seguimiento del Servicio de soporte, mantenimiento u otro servicio bajo demanda solicitados para cada ámbito (onpremise y cloud), garantizando los niveles de servicio requeridos en el soporte y la cobertura del equipo necesario para el cumplimiento de los plazos y calidad de los entregables acordados.

- Supervisar y garantizar la correcta realización de la incorporación de nuevos centros CTAC y/o “nuevos despliegues Oficina 360”.
- Confirmar los Centros Gestores que están activos en CTAC.
- Mantener la documentación actualizada (manuales de usuario, documentación funcional/técnica, de integraciones).
- Asegurar la coordinación de ambos ámbitos (onpremise y cloud) en aquellas actividades que requieran de actuaciones conjuntas, ya sean no planificadas o planificadas.
- Asegurar la calidad de todas las entregas realizadas a Madrid Digital en relación al servicio, independientemente de la naturaleza de dicha entrega (documental, formativa, software, etc.)
- Asegurar la correcta coordinación con los equipos de Madrid Digital en ámbitos de integración con componentes normalizados (plataforma envíos comunicaciones SMS, notificaciones push, email, bus de comunicaciones, DA, ADFS, Identidad, Almacenamiento, extracción y analítica de datos, monitorización, ...)
- Asegurar el seguimiento y cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el ámbito Cloud.
- Asegurar el correcto seguimiento del contrato mediante la realización de los comités operativos (Servicio y mantenimiento, implantaciones ctac, despliegue oficina 360) y comités de contrato, preparando la documentación necesaria en tiempo de los mismos.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y accesibilidad. Coordinación de la realización de auditorías internas o externas.
- Preparación de los entregables contractuales y gestión de los certificados de facturación.
- Identificación y gestión de los riesgos.

La dedicación mínima estimada para este servicio corresponderá con la asignación de un recurso con perfil de Jefe de Proyecto al 50% de la jornada laboral.

ENTREGABLES CUOTA FIJA GENERAL

- Elaborar los informes de seguimiento de los distintos comités definidos en la Cláusula 8 del presente pliego.
 - Informes, certificados y actas del Comité de Seguimiento del Contrato
 - Documentos de seguimiento de los distintos comités (de Servicio, de incorporaciones /bajas de centros CTAC, despliegues e integraciones O360)
- Documentación elaborada por indicación o de ámbito general y como resultado de las tareas y compromisos vinculados a las responsabilidades contractuales (ámbitos de Administración del contrato, operación, seguridad, infraestructura, cumplimiento normativo, de organización y gestión de equipos, de producto, entre otros...).

5.2. CUOTA FIJA – AMBITO CTAC (ONPREMISE)

Servicio de Soporte CTAC de Nivel 2

5.2.1 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de incidencias reportadas debidas a fallos, funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto del Sistema. Se instalarán los programas (parche) que den solución a los errores registrados por el fabricante. El objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento del producto software incluido en este Pliego a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

➤ **Número ilimitado de incidencias.**

➤ **Gestión de incidencias:**

- **Sistema de gestión de incidencias:**

Se facilitará a través del Sistema de Gestión de incidencias de la Comunidad de Madrid (Sistema, GICO/FARO) configurados según los procesos y gestión estados definidos por MD bajo modelo ITIL y adaptados a cada necesidad de gestión. Cualquier ajuste o modificación en el proceso, los accesos o soporte de gestión deberá ser consensuado y acordado en los comités de seguimiento del servicio o en su caso escalado al Comité de Seguimiento del contrato.

- **Atención telefónica:**

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

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

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

- **Correo electrónico**

Adicionalmente se dispondrá de un soporte técnico vía correo electrónico.

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

Se indica en el ANEXO-1 del presente pliego los niveles de servicio en caso de incidencias según su impacto.

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

5.2.2 Mantenimiento Evolutivo Tecnológico: Actualización de versiones.

El adjudicatario se compromete a la actualización de los productos y herramientas, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, y para la solución a problemas existentes en versiones anteriores. implicará la actualización e instalación de las nuevas versiones que contengan opciones nuevas en sus programas y mejoras (módulos o programas nuevos) relacionados con el producto objeto del mantenimiento.

Por tanto, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, el adjudicatario deberá:

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

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

5.2.3 Plan de soporte.

Actividades orientadas a resolver dudas funcionales, técnicas o de la utilización del Sistema planteadas por el cliente. En este sentido, el "cliente" no solo será el "usuario" del Sistema, sino las Áreas de la Agencia que puedan necesitar, en el desempeño de su propia función, la resolución de consultas sobre el Sistema. El soporte consistirá en el desarrollo de las acciones que se describen a continuación, todas ellas destinadas a evitar incidencias y paradas de los sistemas:

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

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

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

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

5.3. CUOTA VARIABLE - AMBITO CTAC (ONPREMISE)

5.3.1 Mantenimiento evolutivo funcional:

Para estos servicios de Cuota Variable se estima una necesidad de un máximo de 1.200 horas anuales para el mantenimiento evolutivo sujeto a cambios legales y el mantenimiento evolutivo no sujeto a cambios legales, es decir, peticiones de cliente solicitando mejoras que se definirán y priorizarán con los distintos clientes según las necesidades que les surjan con el uso del Sistema.

SERVICIOS DE EVOLUTIVO FUNCIONAL	
CONCEPTO	HORAS ANUALES
Mantenimiento evolutivo	1.200

A) Mantenimiento evolutivo sujeto a cambios legales:

El adjudicatario deberá garantizar la incorporación de todos aquellos cambios legales de ámbito nacional y de la Comunidad de Madrid, mediante las correspondientes actualizaciones del producto o implementaciones que procedan con su documentación asociada, y en general mantener el sistema funcionando conforme a la normativa vigente que le sea aplicable a los Centros incorporados a la plataforma de Cita previa por internet durante todo el contrato.

B) Mantenimiento evolutivo no sujeto a cambios legales:

Concebido como extensión, ampliación y/o mejora de funcionalidad sobre el sistema para cubrir las necesidades funcionales y organizativas de la Comunidad de Madrid que no afecten a normativa.

Todos los trabajos de mantenimiento evolutivo (Sujetos a cambios legales y no sujetos a cambios legales) se configurarán en la forma de encargos planificables.

Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la agencia una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas, si la

naturaleza del mismo lo requiere. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

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

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

5.3.2 Incorporación de nuevos centros al Sistema de Cita previa por Internet:

Para la incorporación sucesiva de nuevos Centros Gestores de la Comunidad de Madrid, como máximo veinte, que soliciten la implantación del servicio de cita previa, será necesario que el adjudicatario lleve a cabo los trabajos que se relacionan a continuación:

- **Personalización de la web pública:**

El Sistema dispone de un portal web donde el ciudadano puede solicitar una nueva cita, consultar sus citas o anularlas. Este portal, de acceso universal, constituye el frontal del Sistema y por ello el de mayor impacto en cuanto a presencia. En este sentido, será necesario una personalización del mismo para los servicios que se incorporen y alinearlos a la identidad corporativa definida por la Comunidad de Madrid. El servicio debe incluir cambio de logotipos, colores y tipografías. Así como la personalización de los formularios de captura de datos y funcionalidades especiales que se requieran para dar servicio al ciudadano.

- **Apoyo a la parametrización**

El sistema dispone de una configuración compleja para la gestión de perfiles, usuarios, calendarios, centros, puestos y servicios. El adjudicatario deberá disponer de un servicio de acompañamiento (in situ o en remoto) a los administradores en la parametrización de la herramienta según las necesidades del servicio.

- **Soporte a la implantación:**

El adjudicatario prestará un servicio de soporte durante los días posteriores a la puesta en producción del servicio para un nuevo centro. Este servicio podrá ser prestado en remoto o presencial.

Se considera que un centro se ha incorporado al sistema de Cita Previa por Internet cuando el Sistema esté en producción para el centro solicitado y haya finalizado el soporte a la implantación.

- **Estimación de esfuerzo para la incorporación de centros al sistema:**

La siguiente tabla muestra el número máximo de horas previstas para la incorporación nuevos centros al Sistema.

SERVICIOS DE INSTALACION POR CENTRO	
INCORPORACIÓN DE CENTROS	HORAS/CENTRO
Personalización de la web pública	20
Apoyo a la parametrización	24
Soporte a la Implantación	80

5.3.3 Soporte funcional especializado para Centros CTAC instalados y en activo:

Los Centros Gestores, tienen continuos cambios en su organización, incorporación/baja de oficinas, cambios en servicios, estas gestiones, mal parametrizados producen un incorrecto funcionamiento del aplicativo y es necesario ayudar al responsable del centro a corregir dicha situación.

Este soporte funcional especializado, comenzará una vez se den por finalizadas las tareas de incorporación de un nuevo Centro Gestor en CTAC y este se encuentre en funcionamiento. La finalización de este soporte se producirá con el cierre de actividad de dicho centro. El comienzo/fin de este soporte por centro, se determinará en las reuniones de seguimiento del contrato mensuales.

Dicho soporte funcional especializado será **personalizado para cada Centro gestor** y tendrá como fin ayudar a los gestores a realizar una **correcta parametrización** en el aplicativo a lo largo de la vigencia del mismo.

Estimación soporte especializado

SOPORTE ESPECIALIZADO POR CENTRO EN ACTIVO	
Soporte mes por centro	75 € (Iva no incluido)

5.4. CUOTA VARIABLE - AMBITO COMPONENTES CLOUD (OFICINA 360)

A.- En función del nº de Oficinas en servicio en el mes de certificación

5.4.1 Cesión del derecho de uso

El adjudicatario se compromete a la cesión del derecho de uso de las licencias de los Productos Cloud detallados en la Cláusula 4 del presente Pliego en las oficinas de atención al ciudadano donde se encuentre implantado y en servicio el modelo Oficina 360 y en las nuevas incorporaciones de nuevas oficinas tras un proceso de despliegue (implantado, por norma general, bajo metodología "KIT de despliegue O360" disponible).

Si por razones organizativas o por decisión del promotor se requiriese la baja del servicio de alguna oficina en producción, ésta se notificará por Madrid Digital y elevará al Comité de Seguimiento del Contrato que recogerá en acta la baja. Este registro de baja implicará una actualización en el número de oficinas en servicio y, por tanto, el ajuste correspondiente del uso de las licencias correspondientes en los componentes en la nube tarifados en función del nº de oficinas para periodos de facturación subsiguientes.

Con objeto de facilitar la gestión administrativa de la cesión de uso, la incorporación de oficinas se realizará con fecha el primer día del periodo de certificación posterior a la entrada en servicio de la oficina desplegada.

NUMERO MÁXIMO DE CENTROS A INCORPORAR COMPONENTES CLOUD (Modelo O360)
40

5.4.2. Soporte, mantenimiento correctivo y actualizaciones de versiones de los Productos

El adjudicatario se compromete a garantizar el correcto funcionamiento de los Productos detallados en la Cláusula 4 del presente Pliego en las oficinas de atención al ciudadano donde se despliegue el modelo OFICINA 360. Incluyendo, entre otros, los siguientes trabajos:

- Diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso de los productos objeto del contrato, asegurando su correcto funcionamiento durante su utilización.
- Actualización de versiones y entrega de la documentación de las actualizaciones realizadas.

- Envío de boletines técnicos con información relativa a la utilización del software, nuevos desarrollos, problemas detectados y roadmap de evolución de los módulos que componen la OFICINA 360.
- Actualizaciones y nuevas versiones de los productos objeto del contrato cuando éstas se hallen disponibles para su explotación, debiendo ser comunicadas con el tiempo suficiente para poder gestionar el impacto en los usuarios y procesos que se encuentren operativos antes de dichas actualizaciones.
- Actualización de las integraciones tecnológicas de los componentes en la nube con los sistemas y componentes de MD identificados en cláusula 4 ante necesidades de seguridad en cualquiera de sus dimensiones (Disponibilidad, Autenticidad, Integridad, Confidencialidad, Trazabilidad), actualización de componentes tecnológicos, certificados, bugs, etc.
- El soporte nivel 1 y 2 de soporte general a oficinas se facilitará a través del Sistema de Gestión de incidencias de la Comunidad de Madrid, además el adjudicatario habilitará los canales de soporte de teléfono, email o herramienta colaborativa que la agencia habilite para relación con Madrid Digital en este ámbito y en el horario de soporte definido.
- El adjudicatario deberá garantizar la incorporación de todos aquellos cambios legales de ámbito nacional y de la Comunidad de Madrid, mediante las correspondientes actualizaciones del producto o implementaciones que procedan con su documentación asociada, y en general mantener el sistema funcionando conforme a la normativa vigente que le sea aplicable a los Centros/oficinas incorporados a la cesión por uso durante todo el contrato.

Soporte Nivel 1 y 2 de las Oficinas en Servicio bajo modelo Oficina 360

El adjudicatario se compromete a garantizar el correcto funcionamiento de los Productos detallados en la Cláusula 4 del presente Pliego en las oficinas de atención al ciudadano donde se ha desplegado el modelo OFICINA 360 y se encuentran en servicio.

Incluye el **soporte nivel 1** que se facilitará a través del Sistema de Gestión de incidencias de la Comunidad de Madrid, (Sistema GICO/FARO) configurados según los procesos y gestión estados definidos por MD bajo modelo ITIL y adaptados a cada necesidad de gestión. Cualquier ajuste o modificación en el proceso, los accesos o soporte de gestión deberá ser consensuado y acordado en lo comités de seguimiento del servicio o en su caso escalado al Comité de Seguimiento del Contrato.

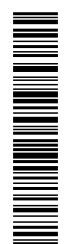
Igualmente, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia un número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte funcional y técnico necesario para identificar y resolver los problemas y consultas que se deriven del funcionamiento del software cuyo mantenimiento constituye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

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

El horario de asistencia telefónica será lunes a viernes de 8:00 a 20:00, laborales en la Comunidad de Madrid. El adjudicatario asumirá actuaciones conjuntas de mantenimiento con Madrid Digital si fuesen estrictamente necesarias fuera de este horario con objeto de no impactar en el servicio de atención de las oficinas.

Adicionalmente se dispondrá de un soporte técnico para este cometido vía correo electrónico y/o herramienta colaborativa.

Se indica en el ANEXO-1 del presente pliego los niveles de servicio en caso de incidencias según su impacto



5.4.3. Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes Cloud del “Modelo Oficina 360”

El adjudicatario se compromete a garantizar los trabajos de implantación, integración y despliegue en las oficinas de atención al ciudadano donde se despliegue el modelo OFICINA 360 y que incluye, entre otras, las siguientes actividades:

- Configuración de los productos mencionados en la Cláusula 4 del presente Pliego atendiendo a las particularidades de lo que se establezca en el modelo de OFICINA 360 de la Comunidad de Madrid
- Integración de los módulos anteriormente mencionados con los Sistemas de la Comunidad de Madrid entre los que destacan, CTAC(cita-previa), Microsoft Teams, Pasarela SMS, email y Autenticación de usuarios ADFS, entre otros.
- Análisis funcional de las necesidades y particularidades de la oficina para proponer las parametrizaciones y modelos de trabajo más adecuados.
- Interlocución con el personal de la oficina para recopilación de información sobre usuarios, formación, avisos de entrega, convocatorias, recopilación de datos de pruebas, datos de carga, soporte, y demás tareas identificadas en la metodología basada en KIT despliegue.
- Interlocución con otros departamentos de Madrid Digital para la coordinación de tareas y seguimiento del proyecto, áreas de servicio, gestión de aplicaciones, formación, arquitectura, seguridad, directorio activo, comunicaciones, entre otras.
- Preparación de los entornos de formación o validación necesarios para formación y pruebas funcionales o técnicas y generando los juegos de datos necesarios.
- Carga de datos y parametrización inicial sobre el sistema.
- Revisión técnica de los datos cargados y parametrización.
- Revisión preliminar de los datos facilitados a través de las plantillas normalizadas.
- Validación funcional con el responsable de la oficina.
- Interlocución con el personal responsable de cada oficina para asesoramiento y resolución de dudas (desde el kickoff hasta la entrada en servicio continuo tras la puesta en servicio y estabilización proyecto).
- Soporte remoto al personal de la oficina durante la puesta en marcha y fase de estabilización: Resolución de dudas y pequeños ajustes de la parametrización que sean solicitados por los usuarios)
- Pruebas funcionales y de rendimiento, en su caso, de la solución y tras la incorporación de mejoras técnicas o funcionales incluidos por el roadmap de los componentes.
- Formación online: 4 sesiones de 2 horas de formación por oficina.
- Soporte in-situ en los despliegues (Ver servicio in-situ clausula 5.4.6 del presente pliego)
- Actualizaciones durante la ejecución de los despliegues de la información de proyecto en el portal colaborativo del proyecto ECO360

TAREAS DE COORDINACION DE LAS IMPLANTACIONES A REALIZAR POR UN JEFE DE PROYECTO

- Elaboración y seguimiento del Plan de implantación de cada Oficina que vaya a ser desplegada.
- Coordinación técnica entre el responsable de la implantación de cada oficina por parte de la agencia y el personal técnico asignado de Plexus
- Seguimiento y plan de acciones sobre el impacto en las nuevas instalaciones de las nuevas versiones de producto y evolutivos solicitados por parte de la Agencia.



- Organización de reuniones de seguimiento y coordinación y de presentaciones de las funcionalidades del sistema.
- Identificación y gestión de los riesgos asociados a los planes de implantación de la Oficina 360 en las distintas Oficinas.
- Participación en los Comités definidos de despliegues

METODOLOGIA Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Madrid Digital dispone de una metodología para este tipo de implantaciones basada en “KIT de despliegue” disponible para su utilización.

KIT 2.0










Esta metodología dispone de elementos como planificación, portal colaborativo, buzón de correo de comunicación, inventario de tareas detalladas, modelo de relación, protocolos de actuación y aceleradores (plantillas para seguimientos semanales, plantillas de recolección y tratamiento de información, manuales, píldoras formativas, check-list, etc)... que permiten normalizar y acelerar los tiempos de implantación, así como minimizar riesgos en el momento del despliegue.

El adjudicatario tendrá a su disposición esta metodología con objeto de que en cada despliegue se particularicen los contenidos de las plantillas y aceleradores de casa Fase y sean generados como entregables individualizados de cada implantación del modelo por oficina.

Igualmente se dispone de toda esta metodología y todo el historial de despliegues previos en el portal colaborativo de proyecto ECO360.

El adjudicatario mantendrá actualizado este KIT metodológico en evolución constante como principio de mejora continua.

- Independientemente de que el KIT contempla el seguimiento interno de ejecución de los despliegues de forma semanal (proveedor, Areas Servicio), se ha habilitado una **Reunión Operativa de Seguimiento de despliegues (ROD)** con objeto de poner supervisar centralmente estos servicios de implantación y tomar las decisiones conjuntas que se consideren.

Notas Adicionales:

- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid proporcionará al Adjudicatario las prioridades de implantación con antelación suficiente para poder adecuar el Plan de despliegue total y elaborar el plan de implantación particular de cada oficina.
- Los entregables de tipo documento deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que la Agencia facilite al adjudicatario, y deberán ser aportados en formato electrónico. La Agencia realizará la revisión de los entregables. El adjudicatario completará las carencias detectadas y corregirá los defectos que le sean notificados por la Agencia como condición previa a la aprobación de cada entregable.

- Después de la confirmación por La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de que el servicio está correctamente desplegado en una oficina, se procederá a la firma del documento de Aceptación de la Implantación en la Oficina por el responsable designado por La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid Mantener una biblioteca de documentación actualizada de acuerdo a lo que la Agencia establezca.

APOYO Y ASESORAMIENTO

- Participación y apoyo en las reuniones de kick-off, de trabajo y de seguimiento del Proyecto de Despliegue del Modelo completo de Oficina 360.
- Soporte a la adecuación de materiales formativos o de comunicación que realice la Agencia, como son las píldoras formativas, workshops, cuestionarios, etc
- Soporte a la elaboración y presentación de informes de servicio (cumplimiento SLAs, etc.)
- Apoyo en la definición y construcción de cuadro de mando que permita monitorizar la actividad de las oficinas donde se ha implantado el modelo de OFICINA 360.

NUMERO MÁXIMO DE CENTROS A INCORPORAR COMPONENTES CLOUD (Modelo O360)
40

5.4.4. Servicios de integración de los componentes cloud “Oficina 360” con elementos físicos de dispensadores y pantallas

Con el objetivo de evolucionar el modelo hacia una relación con el ciudadano Híbrida (digital y física) es necesario poder integrar en el modelo de oficina 360 el equipamiento físico presente en oficina o de nueva adquisición (que no forman parte del objeto del presente contrato) y facilitar la interacción con el ciudadano en un periodo post-covid.

Los servicios de integración de componentes físicos de dispensadores y pantallas requieren de la ejecución de las siguientes tareas:

En caso de reutilización de dispositivos (HW) disponibles en la oficina, se realizará una “evaluación de la instalación” (Servicio de replanteo de oficina). Previa a la integración de los dispositivos en la solución “oficina 360” es necesario garantizar que los mismo son compatibles estándares abiertos, y disponen de capacidades que permiten una integración fiable y segura con la capa software del gestor en la nube.

La revisión de dichos dispositivos se concretará con un “informe técnico” de replanteo realizando un inventario de equipos, identificación de la tipología, indicando especificaciones técnicas de los componentes hardware y del SW base, capacidad de integración de los mismos, conexiones y tipo de conectividad, ubicación y conclusiones de la evaluación de integrabilidad.

Homologación e integración en capa software: tareas a realizar sobre los equipos nuevos o reutilizados y necesarias para garantizar la integración de los mismos con la capa software del gestor de turnos en la nube de forma segura. Se instalan los elementos software (S.O en soporte, capa de integración, anti-malware, drivers, etc.) necesarios para el cumplimiento operacional, de administración y de seguridad antes de su conexión a la red.

En función de la prioridad en la puesta en marcha por parte de las oficinas, se deberá contemplar la posibilidad de realizar dichas tareas en las propias oficinas.

La homologación concluirá con la emisión de un “certificado de homologación”, indicando el equipo y los aspectos técnicos de homologación firmado por la empresa, incluyendo todos los componentes de SW incluidos en los equipos y la información de seguridad y conectividad necesaria (puertos, mac/ip de conexión, url's/IP de servicio, de seguridad y de administración, vlan vinculada.). En caso de que existiera equipamiento ya homologado solo se realiza el servicio de integración de Hardware en capa Software.



Conexión, pruebas y puesta en servicio de los equipos en oficina: Estas tareas corresponden a la correcta instalación en la oficina correspondiente, en coordinación con el equipo de comunicaciones y seguridad de Madrid Digital, de modo que se pueda establecer una comunicación fiable y segura para el correcto funcionamiento y control del equipo integrado.

MD definirá el modelo de conexión para que este tipo de dispositivos puedan operar en red, ser administrado por el proveedor y permitir el cumplimiento con el ENS tanto por el proveedor como por MD en sus responsabilidades.

Seguridad: El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento del ENS, debiendo mantener en dichos equipos conectados a red corporativa. Los equipos deberán disponer de un Sistema Operativo en soporte durante la duración del contrato y actualizado en sus parches de seguridad, así como con una política activa y gestión centralizada, bastionado y de protección antimalware.

Madrid Digital facilitará el acceso al software de protección antimalware bajo licencia de MD, de modo que el proveedor se responsabilice de la instalación en dichos equipos, la operación y mantenimiento de las protecciones antimalware, así como de la resolución de cualquier incidencia de malware y la notificación a Madrid Digital de las incidencias de seguridad producidas.

MD podrá realizar las auditorías técnicas que considere oportunas con objeto de verificar el cumplimiento de estas medidas de seguridad. Igualmente, en el comité de seguimiento del servicio se deberá incluir la actualización de los equipos integrados, la versión de producto de integración, del S.O. y niveles de parches de seguridad antivirus del SO, antimalware, etc.

NUMERO MÁXIMO DE CENTROS PARA INTEGRACIONES CON HW DE OFICINA
40

5.4.5 Servicio de soporte sobre el equipamiento HW y mantenimiento SW de las integraciones con los componentes de Oficina 360” quenda-cloud/evalua.

El objeto de este soporte y mantenimiento es asegurar el correcto funcionamiento del Sistema a lo largo del plazo de ejecución del contrato y deberá efectuarse con las siguientes especificaciones:

El soporte y mantenimiento del Software de integración, incluido en la cesión de uso de los componentes SW identificados en cláusula 4 del presente pliego, deberá subsanar los incidentes por funcionamiento defectuoso de esta capa SW de producto conforme al soporte definido en cláusula 5.4.1 como parte de los productos de SW del proveedor en cesión de uso.

El soporte sobre el Hardware incluirá el diagnóstico y resolución de incidentes sobre los equipamientos, que no conlleve la sustitución de subcomponentes principales.

Estos equipos en funcionamiento, han debido ser homologados e integrados previamente por el proveedor mediante los “servicios de integración de los componentes cloud de “oficina 360” con “Hardware de oficina”.

Horario de atención y soporte será de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, excepto festivos.

Ninguna incidencia será cerrada sin confirmar con el usuario final su conformidad con la solución.

El servicio de soporte y atención a incidencias realizará un diagnóstico previo de la incidencia de modo que permita conocer el origen, debiendo subsanar el defecto según los siguientes casos:

- Si el origen es sobre el software base de la integración se realizará el correctivo del producto de sw en cesión correspondiente.
- Si el origen es hardware se realizará un diagnóstico y subsanación de incidencias debidas a fallos o a funcionamiento defectuoso del producto, así como en la reparación de las averías que no requieran la sustitución de componentes principales.

Con objeto de poder realizar este diagnóstico de forma remota, MD definirá el tipo de comunicación que permita administrar los equipos en remoto (VPN site to site o similar) por parte del adjudicatario

y por un canal adecuado y seguro para permitir en una primera instancia poder realizar este servicio de administración de forma remota.

En caso de que dicho diagnóstico requiera la visita a la oficina, esta deberá ser previamente aprobada por Madrid digital.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado el Sistema cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

NUMERO MÁXIMO DE CENTROS PARA DIAGNÓSTICO DE INCIDENCIA EN DISPOSITIVOS HOMOLOGADOS
40

B.- En función del nº de jornadas

5.4.6. Soporte In-Situ en las Oficinas en Servicio bajo modelo Oficina 360

Asistencia técnica, soporte o formación a usuarios con desplazamiento en oficina, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados por la Agencia, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

Tiempo máximo de asistencia in-situ: La petición debe ser solicitada con una antelación mínima de 3 días laborables y debe ser atendida en un máximo de 10 días laborables desde la solicitud.

La necesidad será solicitada bajo la misma plataforma GICO de Soporte, y la valoración y alcance del servicio requerido será valorado por el proveedor y aceptado por Madrid Digital.

El servicio de soporte in-situ tendrá como entregables un informe de los servicios realizados y una conformidad de dicho informe por parte de Madrid digital.

CONCEPTO	Jornadas*/año
Soporte in-situ	100

*Una jornada equivale a 8 horas

El consumo de las jornadas arriba indicado se producirá en función de las necesidades de Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total previsto.

C.- En función del nº de horas

5.4.7. Mantenimiento Evolutivo por personalización

El adjudicatario se compromete a adecuar los productos mencionados en la Cláusula 4 del presente Pliego, con el objetivo de incorporar aquellas personalizaciones funcionales o técnicas, organizativas o normativas (no sujetas a cambios legales) de la Comunidad de Madrid en cualquiera de sus componentes o elementos de integración que sean considerados.

Para estas adecuaciones se estima una necesidad de un máximo de 600 horas /año

CONCEPTO	HORAS/año
Evolución personalizada MD	600

Estas adecuaciones se configurarán en la forma de encargos tal y como se especifica en la Cláusula 6 del presente Pliego.

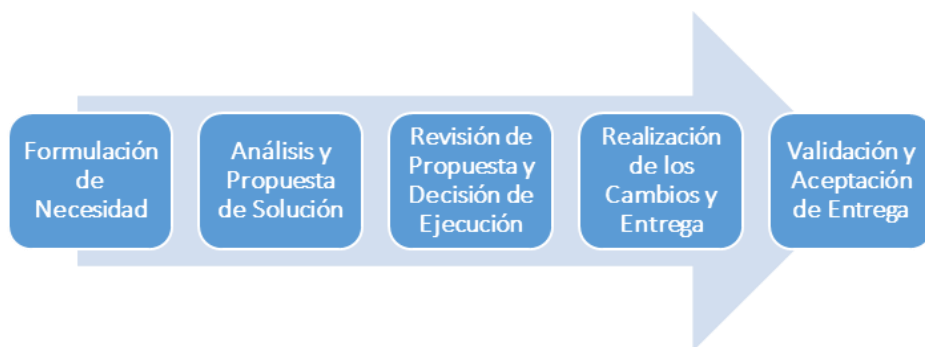
El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.

Mantenimiento evolutivo sujeto a cambios legales:

El adjudicatario deberá garantizar la incorporación de todos aquellos cambios legales de ámbito nacional y de la Comunidad de Madrid, mediante las correspondientes actualizaciones del producto o implementaciones que procedan con su documentación asociada, y en general mantener el sistema funcionando conforme a la normativa vigente que le sea aplicable.

CLÁUSULA 6 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS REALIZADOS CON ENCARGOS

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



1. **Formulación de la necesidad** por parte de la Agencia
2. **Análisis y propuesta de solución (con Valoración)** de encargo por parte del adjudicatario.
3. Revisión de propuesta solución y valoración por parte de la Agencia, **aceptación/rechazo**.
4. **Ejecución** de encargo por parte del adjudicatario
5. **Entrega** por el adjudicatario y **revisión ejecución por la Agencia**
6. **Validación** por la Agencia de la entrega, **aceptación/rechazo**
7. **Incorporación** del encargo a los productos por parte del adjudicatario

La Agencia 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. Existirá la siguiente escala de Prioridades:

- Prioridad **Normal**: cuando el encargo no es urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.
- Prioridad **Crítica**: cuando el encargo es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.

Igualmente, el servicio de encargos planificados en el Software de integración atiende a la necesidad funcional o técnica de configurar cambios en la ubicación, comportamiento, diseño, seguridad o personalización de los dispositivos de HW. Estos encargos serán solicitados, valorados y aprobados previamente a su ejecución, por Madrid Digital.

Dichos trabajos se gestionarán en los sistemas de información disponibles por Madrid Digital para la gestión de encargos por contrato (FARO/GICO), estas herramientas permiten modelar estos procesos de petición y ejecución de encargos con cumplimiento ITIL.

CLÁUSULA 7 – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

7.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio ante la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

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

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.

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

- **Coordinar el apoyo técnico y** la formación necesaria que el adjudicatario proporcionará al equipo humano que realice los trabajos objeto del presente 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 a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del proyecto.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado y** las actividades realizadas e informar a La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 la ejecución del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, independientemente de que, para el mejor cumplimiento del contrato, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

- **Recibir, en su caso, los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los integrantes del equipo humano destinado a la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 8 – SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el *Responsable del servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid es responsable de la documentación del seguimiento de contrato, ubicada en el correspondiente repositorio de documentación identificado por La Agencia. Es responsabilidad del Adjudicatario mantener adecuadamente actualizada esta documentación de seguimiento del contrato, siguiendo las pautas e instrucciones de La Agencia.
- Los comités y reuniones de seguimiento de contrato se definen para efectuar el seguimiento de los trabajos y se consideran elementos clave para el control y para la toma de decisiones.

En el Modelo de Seguimiento se diferencian los siguientes Comités y Reuniones:

Abreviatura	Comité	Nivel
CSC	Comité de Seguimiento y Control del Contrato	Táctico
COS	Comité Operativo Seguimiento del Servicio	Operativo
ROI	Reunión Operativa Seguimiento de Incorporaciones de centros CTAC	Operativo nuevas incorporaciones centros CTAC
ROD	Reunión Operativa Seguimiento de nuevos Despliegues	Operativo nuevos despliegues Oficina 360

Todos los Comités y Reuniones tienen las siguientes **obligaciones**:

- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el Adjudicatario entregará a La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid la documentación necesaria para la celebración del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, con el soporte del Adjudicatario, publicará la información definitiva en los repositorios habilitados para tal fin.
- La periodicidad mínima de los comités será mensual, coincidiendo con los periodos de certificación.

COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (CSC)

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Seguimiento de la ejecución del Contrato y cumplimiento de los ANS de servicio
- Transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción

- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los planes de acción conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité:

Comité	Organización	Participantes
Comité de Seguimiento y Control (CSC)	La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable del Contrato ✓ Responsable técnico de la agencia.
	Adjudicatario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable del Servicio

Las **funciones** de este Comité son:

- Realizar las evidencias de ejecución necesarias para la correcta certificación mensual de actividades ejecutadas en el periodo
- Proponer las modificaciones contractuales.
- Supervisar el Plan de Acción acordado
- Notificar y aprobar las altas o bajas de las Oficinas/Centros activos, que tendrán efecto en las certificaciones variables correspondientes de los periodos posteriores.
- Monitorizar la ejecución de los trabajos en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados
- Revisar los Acuerdos de Nivel de Servicio (**ANS**) medidos en cada periodo, revisar las desviaciones sobre los valores objetivos de los ANS. Las penalidades se impondrán de acuerdo al procedimiento señalado en el *Pliego de Cláusulas Administrativas*.
- Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.

Frecuencia de celebración: el CSC se reunirá mensualmente o con la frecuencia que se considere necesaria o después de 10 días laborables tras una petición de cualquiera de los Responsables del Contrato. La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá requerir al Adjudicatario la aportación de documentación que estime necesaria para la realización de este comité.

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

- Informe de Situación que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Revisión de la lista de acciones del CSC anterior.
 - Resumen de actividades del periodo y los encargos en ejecución.
 - Análisis de las Penalizaciones en su caso.
 - Análisis de la Gestión Presupuestaria.
 - Principales riesgos detectados.
 - Lista de acciones pendientes.
 - Inventario de Centros/oficinas Activas por componente
- Propuesta de Certificado de Servicio
 - Lista de operaciones realizadas en el periodo diferenciando por cada servicio o suministro, debiendo detallar los conceptos facturables por unidad de medida definida en el pliego técnico (Oficina/Centro, hora, jornada, componente, general...)
 - Inventario de entregables del periodo: documentos, actas, informes, presentaciones, y resto de documentación especificada por servicio/ suministro.

- Penalizaciones aprobadas según procedimiento indicado en el apartado 9 del pliego Jurídico

Este documento deberá ser validado por Madrid Digital previamente a la emisión de la factura por parte del proveedor, tal como se especifica en el Pliego jurídico.

- Acta del Comité firmada por el Responsable de Contrato de MD y el responsable de Servicio por parte del adjudicatario:
 - El Adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en las 48 horas siguientes a la finalización del comité.
 - El acta será validada, aceptada, firmada y archivada como entregable del contrato.
- Otra documentación solicitada por La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para el seguimiento del servicio.

COMITÉ OPERATIVOS DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO(COS)

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Transformar las decisiones tácticas y operativas en planes de operación y acción.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los trabajos conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité:

Comité	Organización	Participantes
Comité Operativo de Seguimiento (CO)	Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid	✓ Participantes clave en la ejecución del servicio
	Adjudicatario	✓ Participantes clave en la ejecución del servicio

Funciones:

- **Supervisar el Plan de Acción:**
 - Realizar el seguimiento periódico y continuo de los encargos comprometidos.
 - Asegurar el cumplimiento de los hitos y objetivos establecidos y proponer planes de acción alternativos o replanificación de actividades para lograr su consecución.
 - Preparar información de interés para el Comité de Seguimiento y Control (CSC)
 - Escalar al Nivel Táctico los aspectos del servicio que se consideren necesarios.
- **Monitorizar el Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:**
 - Revisión del servicio/encargo (planificado o no planificado) en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los compromisos de entrega, niveles de calidad y eficiencia acordados desde el punto de vista operativo.
 - Revisión de los Indicadores del Servicio y valores calculados de las penalizaciones de los ANS en su caso.
 - Identificación de los riesgos y principales dificultades del servicio y propuesta de un plan de acción.
- **Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.**

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

- **Informe de Situación** que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Estado y situación de todos los encargos planificados y no planificados.
 - Estado y situación de cartera de mantenimiento y previsión de demanda
 - Estado y situación de nuevas incorporaciones CTAC y oficinas bajo modelo O360.
 - Revisión de Roadmap de producto y/o actualización de versiones
 - Análisis de las Penalizaciones en su caso.
 - Análisis de la Gestión Presupuestaria.
 - Principales riesgos detectados y estado de planes de acciones y planes de contingencia.
 - Lista de acciones pendientes.
 - Monitorización de Disponibilidad y rendimiento del servicio (componentes cloud)
 - Estado y seguimiento de las integraciones y procesos bach
 - Aspectos propuestos a escalar al Comité de Seguimiento Contrato

ROI: Reunión Operativa seguimiento Incorporaciones de Centro y

ROD: Reunión Operativa seguimiento Despliegues “Oficina 360”

- **Supervisar el Plan de instalación y soporte para las nuevas incorporaciones a CTAC o plan de despliegue de nuevas instalaciones del modelo oficina 360:**
 - Realizar el seguimiento periódico y continuo de los encargos o tareas del KIT para nuevas incorporaciones o despliegues comprometidos.
 - Asegurar el cumplimiento de los hitos y objetivos establecidos y proponer planes de acción alternativos o replanificación de actividades para lograr su consecución.
 - Gestión de riesgos y planes de mitigación o contingencia.
 - Elaboración de informes de las nuevas incorporaciones de centros o despliegues O360 en cada caso, identificando los posibles riesgos en dicha implantación y la propuesta de medidas para la mitigación de los mismo, así como las sugerencias de mejora de los servicios que hayan sido identificadas.
 - Elaboración de informes de actividad/uso del sistema
 - Preparar información de interés para el Comité de Seguimiento y Control (CSC)
 - Escalar al Nivel Táctico los aspectos del servicio que se consideren necesarios.
- **Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.**

Frecuencia de celebración:

- Se acordarán al inicio del Contrato.
- Como mínimo se realizará un comité al mes o con la frecuencia que se considere necesaria o después de 10 días laborables tras una petición de cualquiera de los Responsables del Servicio o Contrato. La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá requerir al Adjudicatario la aportación de documentación que estime necesaria para la realización de este comité.
- **Entregables Reuniones: Informe individual por reunión con el contenido de revisado en la misma.**

Para la celebración de estos comités y reuniones, y con una antelación de 48h, el Adjudicatario presentará el Informe de Situación del (COS, ROI, ROD). La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá requerir al Adjudicatario la aportación de otra documentación que estime necesaria para la realización de esta reunión.

CLÁUSULA 9 - CONTROL DE CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario desarrollará los trabajos siguiendo su propio **Plan de Seguimiento y Control de Calidad**, proponiendo a la **Agencia** las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada.

De no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras y emplear las horas adicionales que sean necesarias para solventar cualquier incidencia, las cuales correrán por cuenta del adjudicatario, en caso de que las anomalías se debieran a falta de preparación de alguno de los técnicos o a otras causas imputables al mismo.

No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la **Agencia** podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 10 – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Madrid Digital considera de máxima importancia la continuidad y el rendimiento del servicio mismo, por lo que se definirán los correspondientes indicadores que permitan medir un nivel de calidad adecuado de modo que se preste especial implicación en la resolución de incidencias y de situaciones de discontinuidad y falta de rendimiento ofrecido.

En el Anexo 1 del presente pliego se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para el objeto de este contrato.

Las penalizaciones asociadas a los ANS en el ámbito CLOUD se detallan en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

CLÁUSULA 11 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias.

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

ICM AREA PRESIDENCIA @madrid.org

En el asunto del correo electrónico deberá tener el siguiente texto.

Consulta al Pliego: ECON/000124/2022

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración a persona distinta a la señalada. Por su parte, la Agencia, se compromete a responder con la suficiente antelación.

La Subdirectora de Soluciones

Fdo.: Ana D. Garcia Ranera

ANEXO 1 – NIVELES DE SERVICIO

NIVELES SERVICIO MANTENIMIENTO CORRECTIVO - COMPONENTE ONPREMISE Y CLOUD

A continuación, se especifican los niveles de Servicio y tiempos de respuesta de resolución de aplicación a cualquier incidencia de los componentes en función de su criticidad:

Nivel Criticidad	Descripción	Tiempo de Resolución Máximo
ALTA	La situación bloquea la operativa específica del usuario con pérdida severa del Servicio, no existiendo un camino alternativo que provea un resultado de calidad.	4 horas
NORMAL	Resto de situaciones.	2 días

Se considerará como comienzo del cómputo del tiempo de resolución:

- La fecha/hora de su notificación, si esta se ha realizado dentro del horario laborable (8:00 h a 20:00 h), o
- Las 8:00 h de la mañana del siguiente día laborable, si esta ha sido notificada fuera del horario laborable.

Para el cálculo del tiempo de resolución con nivel de criticidad “Normal”, se considerará el calendario laboral de Madrid Digital, mientras que para los de nivel de criticidad “Alta”, se considerará tiempo natural.

Tras la resolución se verificará si la solución aplicada al Servicio:

- No ha resuelto por completo el problema original y/u,
- Origina cualquier efecto colateral y/o,
- Produce errores en otros componentes,

En cuyo caso se generará una reapertura del mismo.

NIVELES DE SERVICIO - AMBITO DE COMPONENTES CLOUD (Oficina 360)

Se establecen unos indicadores básicos como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS de servicio) para el ámbito Cloud de los componentes de oficina 360, de forma que garanticen una calidad óptima en la disponibilidad y rendimiento del servicio, así como la disponibilidad de los datos en sub-procesos del modelo que se han determinado como críticos.

Indicadores de Nivel de Servicio (exclusivos CLOUD)

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir cada indicador

ANS	DESCRIPCIÓN	ALCANCE	CATEGORÍA
IDS1	Disponibilidad del servicio (en los componentes Cloud, en oficina y tramites) durante el horario de soporte definido (8:00 a 20:00)	Oficinas en Servicio	Calidad servicio
IRS1	Rendimiento del Servicio en la ejecución de los procesos de usuario definidos en cada componente en la nube	Oficinas en Servicio	Calidad servicio
IPD1	Perdida de datos en procesos críticos	Oficinas en Servicio	Calidad servicio

IDS1: Indicador de disponibilidad del Servicio

▪ **Universo de medida:**

Oficinas/centros en servicio bajo modelo O360

▪ **Criterio de cumplimiento**

Cobertura disponibilidad por Servicio/Oficina por mes admisible establecidos de un Ratio Cobertura $\geq 98\%$ de disponibilidad. Siendo el valor objetivo mínimo deseado del 99,5%

El indicador IDS1, independientemente del origen de la indisponibilidad (HW o SW) y siempre que sea imputable a la prestación del servicio en la nube por el adjudicatario de los servicios objeto de la cesión por uso a Madrid Digital, se medirá por la falta de disponibilidad a nivel del Componente SW, de la Oficina o del Servicio.

Se medirán incumplimientos por componente, por oficina y por tramite/servicio afectado, aplicando a la penalización el valor del incumplimiento máximo de las tres mediciones, con objeto de no realizar una duplicidad de penalización por la misma causa.

Las mediciones se realizarán mediante dos vías, por un lado, realizadas por el adjudicatario de manera sistemática y continua y por Madrid Digital (mediante un robot desde internet, emulando la actividad básica de un usuario).

Fases de aplicación: El indicador se medirá para las oficinas en servicio que se encuentre en su fase de Servicio continuo (Fase establecida para todas las oficinas que han concluido su fase de estabilización tras el arranque en servicio)

Procesos sobre los que aplica: Procesos tecnológicos de usuario sobre los componentes en la nube (quenda-cloud (gestor turnos, Webapp), consultame y eValua)

Frecuencia de medición: Mensual

Criterio de Medición: Discreto

▪ **A.- indicador por recurso del servicio afectado (componente SW afectado)**

Pesos aplicados a cada componente (sobre 5)

Peso	Componente
5	C1: Quenda-cloud (gestor turnos)
3	C2: Consultame
2	C3: WebApp
1	C4: eVALUA

Valor mínimo deseado disponibilidad	% Disponibilidad realizado	Horas equivalentes indisponibilidad	Índice de Impacto
99,5	<98	>5,28 horas	10%
99,5	<=95	>=13,2 horas	20%
99,5	<=90	>=26,4 horas	30%

▪ **B.- indicador por oficina afectada**

Pesos aplicados por número de oficinas impactadas

peso	Oficinas impactadas
5	≥ 10
3	≥ 5
2	≥ 2
1	1

Valor deseado disponibilidad	% Disponibilidad realizado	Horas equivalentes indisponibilidad	Indice de Impacto
99,5	< 98	$> 5,28$ horas	10%
99,5	≤ 95	$\geq 13,2$ horas	20%
99,5	≤ 90	$\geq 26,4$ horas	30%

▪ **C.- indicador por trámite afectado**

Pesos aplicados por número de trámites o servicios impactados

peso	Trámites afectados
5	≥ 10 trámites o todos los de un tipo atención o un tipo de cita
3	≥ 5
1. 2	2. ≥ 2
1	1

Valor deseado disponibilidad	% Disponibilidad realizado	Horas equivalentes indisponibilidad	Índice de Impacto
99,5	< 98	$> 5,28$ horas	10%
99,5	≤ 95	$\geq 13,2$ horas	20%
99,5	≤ 90	$\geq 26,4$ horas	30%

IRS1: Indicador de rendimiento básico del Servicio

▪ **Universo de medida:**

Oficinas/Centros en servicio bajo modelo O360

▪ **Criterio de cumplimiento**

Este indicador tiene su origen en la calidad de tiempos de respuesta admisibles en un sistema que opera como gestor de colas con tiempos de atención y carga intensa en los horarios de atención, y donde un retardo en las transacciones habituales penalizar enormemente la eficiencia del servicio ofrecido a los ciudadanos.

Es necesario, por tanto, que el adjudicatario refuerce su política de calidad respecto al rendimiento de sus componentes, la carga de los sistemas y a la escalabilidad dinámica necesaria de la infraestructura que soportan los componentes de software utilizados. En este sentido, es requisito de usabilidad en el proceso que exista una actualización de refresco de datos provocados por cambios en el proceso de atención (generados por cualquier perfil: ciudadano, personal de recepción, gestor de atención o responsable) máximo de 20-30 segundos.

Se estima un comportamiento máximo exigible como “**Rendimiento básico perceptible por el usuario**”, que ejecuta una acción (acción menú, botón, combo, etc..) sobre un proceso en los

componentes cloud del modelo “Oficina 360”, y que conllevan o no cambio de pantalla tras la acción, de un **máximo de 5 segundos**. No siendo asumible este comportamiento más allá de un periodo continuado de 1 hora.

Fases de aplicación: El indicador se medirá para las oficinas en servicio que se encuentre en su fase de Servicio continuo

Servicios a los que aplica: Procesos tecnológicos de usuario de los componentes en la nube (quenda-cloud (gestor de turno y Webapp), consultame, eValua)

Frecuencia de medición: Mensual

Criterio de Medición: Discreto

- indicador de “rendimiento básico perceptible por usuario”

Peso	Componente
5	C1: Quenda-cloud (gestor turnos)
5	C2: Consultame
2	C3: WebApp
2	C4: eVALUA

Valor deseado rendimiento	tiempos entre transacción para usuario	Duración evento	Índice de Impacto
0-3 segundos	≤ 5	≥ 1 hora	10%
0-3 segundos	$5 < t \leq 8$	≥ 45 minutos	20%
0-3 segundos	$t > 8$	≥ 30 minutos	30%

IPD1: Indicador de pérdida de datos

- **Universo de medida:**

Oficinas/Centros en servicio bajo modelo O360

- **Criterio de cumplimiento**

Este indicador tiene su origen en la necesidad de disponer de los datos en los siguientes procesos críticos. Es importante, por tanto, disponer de planes de contingencia que permitan subsanar esta pérdida de datos o restablecer los sistemas de forma ágil, solvente y eficaz.

El origen de esta indisponibilidad podrá ser debida a incidentes o actuaciones en el software de producto, de integraciones o configuraciones defectuosas u otra causa durante el horario de atención.

- Inicio de apertura de atención en oficinas. (proceso medido: transferencias de citas previas la nube)
- Datos históricos para explotación de reporte o extracciones externas. (proceso medido: traspaso a histórico en el proceso de cierre de día en oficinas y disponibilidad de dato para extracción en cuadros de mando)
- Cualquier otro impacto en la lectura o grabación de datos que deriven de un origen de incidencia, actuación técnica, integración, seguridad y otro tipo incidente y bajo el alcance de los servicios ofrecidos en los componentes en la nube del modelo “Oficina 360”.

La penalización vendrá vinculada por la duración de la indisponibilidad del dato.

Fases de aplicación: El indicador se medirá para las oficinas en servicio que se encuentre en su fase de Servicio continuo

Servicios a los que aplica: Procesos tecnológicos de usuario de los componentes en la nube (agenda-cloud (gestor turno y Webapp), consultame, eValua)

Frecuencia de medición: Mensual

Criterio de Medición: Discreto

- **indicador de perdida de dato**

Peso	Número de Oficinas	Proceso
5	≥ 2	Apertura de oficina sin datos de citas previas
	≥ 5	Datos históricos
	≥ 1	Incidente de recuperación o salva de datos

tiempos de indisponibilidad de datos	Índice de Impacto
$1 \leq t \leq 2$ horas	10%
$2 < t \leq 4$	15%
$t > 4$	20%

