

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE SOFTWARE,
ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A
USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
EMERGENCIAS DEL CUERPO DE
BOMBEROS 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: **127658787318044059966**

Contenido

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2ª - OBJETO	4
CLÁUSULA 3ª - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO	4
CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	6
CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	7
CLÁUSULA 6ª – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	8
CLÁUSULA 7ª - DOCUMENTACIÓN	9
CLÁUSULA 8ª – LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONECTIVIDAD	9
CLÁUSULA 9ª - CALIDAD	10
CLÁUSULA 10ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO	10



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE SOFTWARE, ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), según se establece en el Artículo 10 de 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) se configura como un ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

El referido precepto encomienda a esta Agencia, entre otras, las funciones de la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la 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, así como el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones (Artículo 10 – Tres c).

En el año 2007, la Agencia adjudicó el contrato de suministros titulado “**ADQUISICIÓN, INTEGRACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**”, expediente *ECON/000014/2007*, tramitado mediante Procedimiento Abierto y Concurso a la empresa **ATOS IT Solutions and Services Iberia, S.L.** propietaria del Sistema de Información para la Gestión de Emergencias, **GEMMA (anteriormente SITREM)**.

Dicho Sistema de Información, a través de la plataforma **GEMMA** (anteriormente SITREM), permite a los Operadores del Centro de Emergencias del Cuerpo de Bomberos, el **CECOP**, la gestión de las intervenciones y la asignación de los recursos disponibles para atender las incidencias que les deriva el **ASEM112 – Agencia de Seguridad y Emergencias 112**.

También permite el seguimiento de los recursos movilizados desde los distintos **parques de bomberos** y su visualización cartográfica, así como la gestión operativa del personal y materiales requeridos por los recursos en cuanto a Almacén, Materiales, Personal, Taller o Servicio Médico.

Asimismo, permite que en los parques de bomberos y en el servicio de incendios forestales se lleve a cabo la elaboración y gestión de los “**Partes de Prestación de Servicio**”, según la estructura y datos definidos por el Cuerpo de Bomberos, tanto para las intervenciones realizadas en centros urbanos como en incendios forestales.

Una vez adquirido el sistema indicado, se han ido realizando sucesivos contratos para el mantenimiento correctivo y evolutivo del propio software, el servicio de asistencia y soporte, así como nuevas funcionalidades, con la empresa ya citada que, con carácter exclusivo, puede gestionar, mantener y evolucionar el sistema.

Actualmente está en ejecución la **prórroga** del contrato: **ECON/000180/2020 – PR001** denominado “MANTENIMIENTO DE SOFTWARE, ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, adjudicado a la empresa **ATOS IT Solutions and Services Iberia, S.L.** NIF: B-85908093.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar los servicios que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

Prestación del servicio de mantenimiento correctivo y evolutivo del **Sistema Software para la Gestión de Emergencias de la Comunidad de Madrid**, el servicio de asistencia y soporte, así como la actualización de versiones del producto y el asesoramiento técnico a Madrid Digital (en adelante MD) que corresponda durante la ejecución del contrato, todo ello de conformidad con lo establecido en este pliego de prescripciones técnicas.

CLÁUSULA 3ª - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO

Para la prestación de los servicios críticos mencionados en la Cláusula 1ª, se requiere un mantenimiento diferenciado en los niveles que se exponen a continuación:

3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

Mantenimiento correctivo del sistema en horario 24x7, (que el contratista prestará con ayuda de la plataforma informática **FARO**, facilitado por la Agencia, para la gestión de incidencias que se pudieran generar sobre el sistema de información **GEMMA** (anteriormente **SITREM**) objeto de mantenimiento y si fuera preciso la canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico.

Se deberá disponer de atención ininterrumpida las 24 horas del día para el citado mantenimiento.

Si no se pudiese resolver la incidencia planteada de forma remota, se atenderá la misma mediante la presencia de un técnico en el **CECOP** o en el **Parque de Bomberos** correspondiente.

El contratista se compromete a poner a disposición de la AGENCIA una línea de teléfono directa para el soporte a usuarios que comunicará por escrito a la AGENCIA. La disponibilidad de este número de teléfono será de 24 horas al día, todos los días del año durante toda la vigencia del contrato.

La canalización de las llamadas se llevará a cabo a través de la **Dirección de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario**, que será el receptor de las llamadas procedentes del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid (CBBCM).

3.2. MANTENIMIENTO SERVICIO DE ASISTENCIA Y SOPORTE:

La prestación del **servicio de asistencia y soporte** consiste en recibir y atender todas las consultas planteadas sobre manejo y conocimiento del Sistema.

- Este servicio incluirá la asistencia técnica y funcional en aquellos casos que lo requieran, así como de la presencia física de personal técnico propio de la empresa adjudicataria en las instalaciones que la AGENCIA determine (Centro de Coordinación Operativo de Emergencias del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid (CECOP) y D.G de Emergencias de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior), para el desarrollo de las siguientes actividades:
 - La asistencia para la detección de necesidades conjuntas
 - La asistencia para la propuesta de mejoras del producto que deban ser compartidas en la propia sede.
 - La presentación de todas las maquetas de nuevos desarrollos que sean solicitadas tanto por parte de MD como por parte del propio cliente como punto de partida para las evoluciones

del producto.

- La resolución de incidencias en la propia sede.
- La ejecución de todas las pruebas necesarias en la sede del cliente que garanticen que la resolución de incidencias o la generación de versiones del producto se ha efectuado con la calidad necesaria y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los otros niveles funcionales existentes en el entorno: equipo físico, equipo lógico de base, equipo lógico de aplicación (terceros) y, en su caso, sistemas de información específicos de la instalación. Cualquier otra, no mencionada con anterioridad, relacionada con el objeto del contrato a juicio de la AGENCIA.
- La elaboración y presentación de Informes de gestión del servicio y de calidad del software: Elaboración de los informes de incidencias y/o peticiones atendidas, así como informes de pruebas sobre las actuaciones llevadas a cabo en la propia sede.

Los recursos del adjudicatario que estén de servicio en las instalaciones del cliente, deberán conocer la aplicación en toda su magnitud para poder solventar cualquier tipo de problema en el momento además el número de recursos destinados en las oficinas del cliente no debe disminuir en periodos vacacionales. El adjudicatario debe garantizar reemplazo de dichos recursos con conocimiento pleno de la aplicación para garantizar el servicio indicado.

Finalmente, los recursos destinados en las oficinas del cliente deben disponer de equipos portátiles propios con conexión propia que permitan la realización de las actividades indicadas, no necesitándose un puesto cliente fijo para el desarrollo de dichas actividades.

3.3. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DEL SOFTWARE:

El contratista deberá trabajar generando incrementos de software (metodología Agile) mediante Sprints con una frecuencia que será normalmente mensual o en todo caso con la que MD determine.

Los Sprint generados tendrán que cumplir con los siguientes requisitos y/o entregables:

- MD y el contratista deberán acordar con anticipación el contenido del sprint antes de su desarrollo en una reunión de arranque (Sprint Planning). Dicho contenido deberá entregarse en un documento específico con todas las incidencias y/o peticiones que conformen dicho sprint.
- Una vez realizado el desarrollo del sprint y antes de su despliegue se deberá hacer entrega del documento de Pruebas que certifique la calidad del desarrollo con pantallazos y casos de pruebas detallados y se llevará a cabo una reunión de Sprint Review para su muestra a MD.

En esta reunión y si la calidad del software es la adecuada se establecerá la fecha de despliegue de la nueva versión en producción.

- Tras el despliegue se realizarán las entregas de los siguientes documentos:
 - Documento con el registro de las diferentes actualizaciones de versiones del producto desplegadas y el calendario de las siguientes si estuvieran establecidas.
 - Los documentos debidamente actualizados de: Manual de usuario y Diseño técnico de cada módulo técnico del producto.



3.4. **ASESORAMIENTO TÉCNICO:**

El adjudicatario facilitará al personal técnico de la AGENCIA, el asesoramiento técnico que sea necesario para la resolución de consultas o dudas relativas al mantenimiento del software, las integraciones del producto con otros sistemas, así como a la arquitectura de comunicaciones y servidores que el producto precisa.

El adjudicatario deberá actualizar continuamente la documentación técnica y de novedades tecnológicas del producto y sus integraciones y arquitecturas de comunicaciones y servidores siendo obligatoria la entrega de esta documentación con cada nueva versión del software liberada.

3.5. **MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:**

- **Mantenimiento evolutivo** del sistema por modificaciones (legislativas y/o reglamentarias), que se deriven de los cambios en la normativa aplicable o de la obsolescencia tecnológica del sistema. Se contemplará como un “llave en mano”, se ajustará a las solicitudes de la AGENCIA, y será valorado en esfuerzo y costes.

Se llevará a ejecución tras aprobación del responsable del contrato por parte de la AGENCIA. Para lo cual se establece **un total de 4.000 horas durante dos años**, desglosadas en las siguientes anualidades:

ANUALIDAD 2023	1.667 horas
ANUALIDAD 2024	2.000 horas
ANUALIDAD 2025	333 horas

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

4.1. **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, así como equipos portátiles con conexión para poder realizar el servicio de asistencia en la propia sede del cliente cuando así se requiera.
- 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 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, 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.

4.2. **RESPONSABLE DEL SERVICIO:**

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la AGENCIA.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el “Curriculum Vitae” del 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 designe, a los efectos que se señalan en la Cláusula 19 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

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

- **Establecer el Plan de Soporte** descrito en la *Cláusula 3ª-2 “Mantenimiento Servicio de Asistencia y Soporte” del presente Pliego*, definiendo el alcance técnico del servicio.
- **Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico** a prestar, e informar a la AGENCIA de las posibles incidencias.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación de 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, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Semestralmente, al menos**, mantener con la Dirección de la AGENCIA encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión **para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del semestre siguiente a la misma**.
- **Y, en general**, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el **Responsable del Servicio** por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la AGENCIA designe.
- Se agendará una reunión de seguimiento con frecuencia mensual en la que el Responsable del Servicio presentará un informe de seguimiento del servicio, que recogerá los diferentes aspectos descritos en la **cláusula 3ª**, además de un listado de tickets FARO relativos a: consultas de tipo técnico, incidencia y/o peticiones resueltas en el periodo, e información que permita controlar la parte variable del contrato.
- Se deberá elaborar un informe de cumplimiento del nivel del servicio, según se describe en la **cláusula 6ª**.

Será necesario presentar por parte del adjudicatario un acta que recoja los aspectos más destacados del seguimiento, así como los diferentes acuerdos.

- La AGENCIA podrá determinar otros tipos de procedimientos y/o herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 6ª – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En esta cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el objeto de este contrato, que debe cumplir el contratista. El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

6.1 Niveles de Servicio

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el contratista para la resolución del servicio de mantenimiento correctivo dependiendo de la criticidad de las incidencias reportadas. El horario de atención y soporte será de 24 horas.

Madrid Digital clasifica cualquier incidente que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes niveles de criticidad:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
CRÍTICO	El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida del servicio.
NORMAL	Resto de situaciones

6.2 Tiempo de Resolución de los incidentes

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el contratista para la resolución de incidentes.

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del contratista dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde Madrid Digital. Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta de reporte de incidencias **FARO**, que el contratista está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en la **cláusula 3ª** del presente contrato.

El tiempo de resolución a medir será distinto en función del tipo de incidente:

- Si el incidente es crítico el plazo transcurrido desde la asignación del incidente hasta el cierre del mismo.
- Si el incidente es normal el plazo transcurrido desde la asignación del incidente hasta la entrega del encargo en estado pendiente de paso producción en el sistema FARO.

Los tiempos de resolución para el cumplimiento del nivel de servicio requerido por la Agencia son:

TIPO DE INCIDENTE	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	CRÍTICO	<4 horas
	NORMAL	<4 días laborables
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO		FECHA ESTIMADA DE ENTREGA ACEPTADA

CLÁUSULA 7ª - DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria entregará a la AGENCIA la siguiente documentación con la frecuencia que se indica:

- Se harán entrega de los documentos generados en la gestión de Sprints y versiones del producto indicados en la cláusula 3ª.
- Se harán entrega de otros Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato.
- En el contexto del seguimiento del servicio y, tal y como se comentó en la cláusula 5ª, se hará entrega de informe de seguimiento y acta posterior.

CLÁUSULA 8ª – LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONECTIVIDAD

Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios desde las instalaciones del proveedor o en modalidad tele-trabajo. Por tanto, el proveedor debe proporcionar los puestos de trabajo a los componentes de su propio equipo.

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

- Sistema operativo con versión de parcheado no anterior a una concreta, a indicar en cada momento del desempeño del servicio.
- Software anti-virus actualizado.
- Software anti-malware actualizado.

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

El Adjudicatario pondrá en marcha una **conexión dedicada** desde su empresa a CPDs de la Comunidad de Madrid, contratada y sufragada por la empresa adjudicataria. La comunicación podrá realizarse mediante línea punto a punto o RPV-IP sobre red de operador, siempre que garantice que los datos que transiten por dicha conexión no son accesibles por terceros. En consecuencia, en los CPDs de la Comunidad de Madrid se instalará un equipo ajeno a Madrid Digital, que entregará el tráfico a/desde la empresa adjudicataria en interfaces Ethernet en los conmutadores de red de Madrid Digital.

El Caudal de la conexión con la empresa será el necesario para la prestación de los servicios objetos del contrato.

La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT), si fuera necesaria, se realizará en los equipos del adjudicatario que empiezan y terminan la línea dedicada

Respecto a los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid descritos anteriormente, Madrid Digital proporcionará conectividad entre un segmento de red dedicado y la conexión dedicada con la empresa citada en el punto anterior.

En consecuencia, desde el segmento de red, el trabajador desplazado en la Comunidad de Madrid tendrá acceso, a través de un cortafuegos de Madrid Digital, a los recursos necesarios para realizar su trabajo, ya se encuentren en su propia empresa o en ubicaciones de la Comunidad de Madrid. Por este motivo, se dejará

por defecto libre comunicación entre el segmento de red de la empresa en el edificio de la Comunidad de Madrid y el rango de red accesible a través de la conexión dedicada con la empresa, y viceversa.

El servicio DHCP para los puestos ubicados en los edificios de la Comunidad de Madrid será ofrecido por Madrid Digital, y, en su caso, la empresa adjudicataria deberá informar de los servidores DNS que desea que se entreguen a estos puestos.

Durante el período de tiempo que el adjudicatario necesite para contratar y poner en servicio la conexión entre su empresa y la Comunidad de Madrid descrita anteriormente, Madrid Digital se responsabilizará, adicionalmente de los servicios de conectividad lógica entre los puestos de trabajo en sedes de la Comunidad de Madrid y del servicio DHCP, de prestar un servicio de DNS a los puestos de trabajo del adjudicatario en la sede de Madrid Digital para resolver el dominio madrid.org y resto de dominios de Madrid Digital. Además y durante este periodo Madrid Digital continuará prestando la conectividad actual en forma de permisos a VPN para garantizar los servicios 24x7.

CLÁUSULA 9ª - CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras necesarias.

La Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la AGENCIA podrá solicitar la incorporación de los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 10ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

La documentación y normativa transversal, concerniente a este expediente, se entregará al adjudicatario al inicio del contrato.

Durante el periodo de presentación de ofertas, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

C/Embajadores, nº 181 28045 – Madrid

Dirección de Sistemas de Información Sectoriales

Teléfono de contacto: 91.580.50.00

Horario: 10:00 h. a 14:00 h. (lunes a viernes)

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Fdo.: Ana María Puebla Rubio