

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

***“SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL A  
GOBIERNO Y SERVICIOS CRÍTICOS DE LA  
COMUNIDAD DE MADRID”***

---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859675587262497091**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE  
SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL A GOBIERNO Y  
SERVICIOS CRÍTICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR  
PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

## Contenido

<b>CLÁUSULA 1º.</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 2º.</b>	<b>Objeto .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 3º.</b>	<b>Ámbito y Alcance .....</b>	<b>7</b>
3º.1	Ámbito de prestación de los servicios .....	7
3º.2	Alcance del servicio .....	7
3º.3	Horario y ubicación de prestación del servicio.....	8
3º.4	Usuarios y Componentes del Servicio .....	9
<b>CLÁUSULA 4º.</b>	<b>Modelo de prestación de los Servicios .....</b>	<b>11</b>
4º.1	Canal cliente .....	11
4º.2	Canal usuario.....	12
4º.3	Criticidad de los Servicios y de los Incidentes .....	13
<b>CLÁUSULA 5º.</b>	<b>Organización del Equipo prestador del Servicio.....</b>	<b>13</b>
5º.1	Organización.....	13
5º.2	Roles del personal del equipo prestador de los servicios .....	14
5º.3	Perfiles de los diferentes miembros del equipo .....	18
5º.4	Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio .....	22
5º.5	Control de la Rotación.....	23
<b>CLÁUSULA 6º.</b>	<b>Suministro de Materiales diversos.....</b>	<b>25</b>
6º.1	Requisitos generales.....	25
6º.2	Tipología de equipamiento a suministrar .....	27
6º.3	Obligaciones del adjudicatario.....	31
6º.4	Seguimiento y control del suministro .....	31
<b>CLÁUSULA 7º.</b>	<b>Herramientas de soporte al Servicio.....</b>	<b>31</b>
7º.1	Introducción .....	31
<b>CLÁUSULA 8º.</b>	<b>Etapas de prestación del Servicio.....</b>	<b>33</b>
8º.1	Etapas de Transición .....	33
8º.2	Etapas de Pleno Servicio .....	36
<b>CLÁUSULA 9º.</b>	<b>Acuerdos de Nivel de Servicio .....</b>	<b>38</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859675587262497091**

<b>CLÁUSULA 10º.</b>	<b>Gobierno del contrato .....</b>	<b>38</b>
10º.1	Comité de Seguimiento del Contrato (CSC) .....	39
10º.2	Comités Operativos (COP).....	41
<b>CLÁUSULA 11º.</b>	<b>Seguimiento y Mejora Continua .....</b>	<b>42</b>
11º.1	Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS).....	43
11º.2	Informes a proporcionar por el adjudicatario .....	43
<b>CLÁUSULA 12º.</b>	<b>Estimaciones y volumetrías de los servicios.....</b>	<b>47</b>
<b>CLÁUSULA 13º.</b>	<b>Consultas sobre el Pliego de Cláusulas Técnicas.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO I.</b>	<b>Detalle de los servicios a prestar .....</b>	<b>51</b>
I.1	Ficha de Servicio de Centro Estratégico de Comunicaciones (CEC) .....	51
I.2	Fichas de Servicio de Soporte Servicios Críticos.....	53
I.2.1	Ficha de Servicio de Soporte Integral para usuarios críticos .....	53
I.2.2	Ficha de Servicio de Soporte Integral a puesto de control o puesto de mando avanzado móvil (PMA).....	56
I.3	Fichas de Servicio de Soporte Integral a Gobierno.....	61
I.3.1	Ficha de Servicio de Soporte integral para Perfiles Platino/Oro.....	61
I.3.2	Ficha de Servicios Audiovisuales .....	65
I.3.3	Ficha de Servicios de videoconferencia.....	67
<b>ANEXO II.</b>	<b>MODELO DE CURRÍCULUM VITAE .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO III.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ANS .....</b>	<b>71</b>
III.1.	Medición de los niveles de servicio .....	71
III.2.	Descripción detallada de los ANS .....	72
<b>ANEXO IV.</b>	<b>DOCUMENTO DE COMPROMISO .....</b>	<b>80</b>



## CLÁUSULA 1º. Introducción

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)*, 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)*, y posteriormente por el *Artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304 de 22 de diciembre de 2022)*, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), 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.

Según el referido precepto la Agencia tiene asignada, para el objeto del contrato propuesto, entre otras funciones (*Artículo 10, Apartado Tres*):

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- g) El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo.
- h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.
- m) Asesoramiento y asistencia técnica en tecnologías de la información y comunicación electrónica.
- n) La transferencia tecnológica y cooperación en materia de tecnologías de la información y la comunicación con las Administraciones locales de la Comunidad de Madrid u otras Administraciones públicas adscritos.

El contrato que antecede a este servicio, "*Servicio de Comunicaciones Seguras de la Comunidad de Madrid*", Exp. Núm. ECON/000086/2019, cuya adjudicación se realizó mediante procedimiento negociado sin publicidad en el año 2019, lo hizo en un contexto tecnológico muy diferente, donde se incluían no sólo los recursos humanos, sino las infraestructuras y aplicaciones necesarias para dotar de servicios de Red Privada LTE a sedes y vehículos de la Comunidad de Madrid, así como la securización de teléfonos móvil del colectivo al que daba servicio el contrato.

El haber desplegado nuevas tecnologías que permiten securizar las comunicaciones y dar servicios de Red Privada a sedes y vehículos con otras alternativas ofrecidas por otros contratos de la Agencia, se hace posible plantear una licitación por procedimiento abierto.



En los últimos años la Comunidad de Madrid (CM), en colaboración con la Agencia, ha acercado sus servicios al ciudadano y ha dado respuesta a sus expectativas de acceso a los procedimientos administrativos por medios telemáticos.

En el contexto de transformación digital, la Administración autonómica está apostando por la utilización de las Tecnologías de la Información (TIC) para mejorar la eficiencia, agilizar los procedimientos y mejorar la transparencia y el ahorro.

La pandemia generada por el COVID-19 técnicamente ha supuesto acelerar de manera muy significativa algunos procesos de adopción de tecnologías necesarias para el trabajo remoto y en movilidad, dando paso también al teletrabajo. Con esa aceleración, se han puesto de manifiesto nuevas necesidades que es preciso entender y atender para que los usuarios más críticos puedan prestar los mejores servicios ante esta nueva situación.

Los objetivos estratégicos de la Agencia para este contrato se concretan en:

- Prestar el servicio integral y personalizado, con el máximo nivel de calidad en la atención y soporte a usuarios de perfil más crítico de la Comunidad de Madrid.
- Alinearse con la transformación digital de la Comunidad de Madrid y aportar mayor valor al servicio.
- Mantener y mejorar la imagen del servicio por parte de sus usuarios, ampliando el soporte y evolucionarlo, definiendo nuevos perfiles de usuario en el ámbito de gobierno y de servicios críticos.
- Mejorar la experiencia de los usuarios, estableciendo canales de comunicación para la recogida de información sobre su experiencia.
- Incorporar mecanismos de innovación en el servicio que permitan garantizar la evolución de su modelo de servicio para adaptarse continuamente a los cambios que se suceden cada vez con mayor velocidad.
- Ser el punto de referencia en la prestación de soporte a los servicios de naturaleza crítica, en el seguimiento y resolución de consultas, peticiones e incidencias.
- Proporcionar material diverso para el correcto funcionamiento del equipamiento utilizado por los usuarios del servicio y suministrar determinado tipo de equipamiento para los mismos, en los plazos requeridos.

Estos objetivos estratégicos permiten identificar cambios que girarán en torno a la innovación en servicios, procesos y herramientas y en la gestión del cambio, todo ello manteniendo el foco en la alta calidad del servicio a los usuarios más críticos de la Comunidad de Madrid y la eficiencia en la prestación de los servicios, gracias a las sinergias y eficiencias que se producirán con el uso de las tecnologías TIC digitales.

Además, la Agencia tiene previstos, en estudio y en ejecución, planes de transformación en los que el adjudicatario deberá acompañar, aportar conocimiento y participar activamente. Mencionar:

### *Herramientas*

- Personal técnico con equipos móviles y apps que interaccionan directamente con los SSII y con autenticación de los técnicos que prestan los servicios.
- Convergencia del modelo de servicio a ITSM y evolución de los procesos apoyados en FARO.
- Cloud Contact Center para gestión de contactos telefónicos.



- Aplicación en este tipo de servicios del Esquema Nacional de Seguridad y del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

### *Procesos y procedimientos*

- Convergencia y convivencia con otros servicios de la CM, en especial con el servicio de Atención y Soporte a usuarios. Unificación de gestión de la demanda de todos los usuarios de perfil crítico y alineamiento con áreas de Servicios.
- Evolución del modelo de soporte de la Agencia a servicios de diferentes categorías como Bronce, Plata, Oro y Platino.

### *Servicio*

- Puesto de trabajo digital. Personal o compartido, fijo o móvil, cliente ligero o pesado, periféricos, movilidad funcional y física, comunicaciones móviles y wifi y apps.
- Evolución del modelo de reporting: Cuadro de Mando y KPIs.
- Medición permanente de la experiencia del usuario en todos sus procesos para la mejora continua de los servicios prestados.
- Tener la capacidad de responder a cambios bruscos en las necesidades de los usuarios como la sucedida con la pandemia generada por el COVID-19.

Para contribuir al logro de la satisfacción de los clientes y usuarios, los servicios requeridos objeto del presente pliego, deben caracterizarse por los siguientes atributos:

- Calidad en la atención a través de un modelo de soporte personalizado.
- Máxima agilidad y rapidez en la resolución.
- Capacidad de anticipación y de adaptación a los cambios.
- Mejora continua y aseguramiento de la calidad.
- Liderazgo en la Innovación con el uso de las TIC.
- Acompañamiento permanente al usuario en la adopción de nuevos servicios y tecnologías.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el servicio que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la contratación de los servicios y suministros que se describen en el presente pliego.

## **CLÁUSULA 2º. Objeto**

El objeto del contrato es la prestación del servicio de soporte integral a los equipos humanos que gestionan los servicios críticos de la Comunidad de Madrid, garantizando la operatividad de los dispositivos corporativos que utilizan, facilitando sus comunicaciones y comparecencias públicas, así como los servicios de intercomunicación con otros entes, organismos o entidades o sus correspondientes Centros Estratégicos de Comunicaciones, de conformidad con lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Para llevar a cabo el servicio será preciso definir y desarrollar un perfilado lo más detallado posible de los usuarios que forman parte de los puestos de gobierno y sus equipos de apoyo directo y de los mencionados servicios críticos.





De igual modo, para facilitar la mejora y la innovación en el servicio será necesario contar con servicios de consultoría y gestión de proyecto que permitan definir la estrategia de transformación del servicio y poder llevar a cabo su implantación paulatina.

Por último, también será objeto del contrato el suministro de equipamiento diverso no incluido en otros contratos de suministro de Madrid Digital, para el personal que forma parte del colectivo de usuarios críticos de la Comunidad de Madrid. Dicho material suele ser, por lo general, pequeño material (cables de carga y accesorios para dispositivos móviles) o material de características tan especiales o específicas para el que hacer un contrato de adquisición en grandes cantidades no tiene sentido por el número tan reducido de unidades que pueden requerirse a lo largo del tiempo. Todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **CLÁUSULA 3º. Ámbito y Alcance**

### **3º.1 Ámbito de prestación de los servicios**

Los servicios de este contrato abarcarán el personal crítico que presta servicio en el ámbito de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y sus órganos dependientes, organismos, agencias y otros centros a los que la Agencia presta servicios en virtud de las competencias que tiene atribuidas en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas.

En la actualidad, el número de ubicaciones físicas donde Madrid Digital presta sus servicios es de aproximadamente 4.100, teniendo en cuenta que algunas de estas ubicaciones comparten un mismo edificio, aunque pertenezcan a consejerías distintas. Dentro de las sedes también se incluyen aquellas de naturaleza móvil como, por ejemplo, el Puesto de Mando Avanzado de Emergencias (PMA) o el equipamiento móvil de transmisión de señales audiovisuales para la cobertura de actos y eventos públicos.

Los servicios podrán prestarse en cualquiera de las ubicaciones de estas sedes y en cualquier punto geográfico de la Comunidad de Madrid, donde los usuarios del servicio realicen cualquiera de sus actividades profesionales, pudiendo incluir sus domicilios desde los que realizan su trabajo en modalidad de teletrabajo. De manera ocasional o esporádica, podrá ser necesario cubrir el servicio más allá de la Comunidad de Madrid en el caso del desplazamiento puntual de alguno de los usuarios fuera de la misma y que requiera algún tipo de soporte.

### **3º.2 Alcance del servicio**

Los servicios de Atención y Soporte integral a **usuarios críticos** que se requieren en el presente Pliego se concretarán en las siguientes actividades:

- Recepción, registro, atención, gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas (en adelante, IPC o incidente) relativas al uso, evolución, provisión y deficiencias de uso y disponibilidad de los servicios TIC y que sean abiertas por el personal identificado como usuario del servicio.
- Servicios del Centro Estratégico de Comunicaciones.
- Servicios de soporte a Gobierno.
- Servicios de soporte a servicios críticos.
- Servicios audiovisuales y soporte a actos y comunicaciones públicas.



- Soporte al servicio de videoconferencia de altas prestaciones y su mantenimiento en perfecto estado de funcionamiento.
- Soporte a puestos de mando avanzado móviles
- Dotación de accesorios y repuestos asociados a los dispositivos de los usuarios críticos.

La descripción y composición de los servicios a ejecutar queda recogida en el **Anexo I.- Detalle de los servicios a prestar** del presente pliego, en el que se incluyen las fichas para cada servicio y las actividades que, como mínimo, se deben realizar siempre de acuerdo con los procesos, procedimientos y protocolos establecidos por la Agencia para la prestación del servicio. Estas fichas contienen, entre otros, los siguientes elementos:

- Descripción del servicio a prestar.
- Alcance y descripción detallada de las actividades que se deben realizar para la prestación del servicio.
- Niveles de servicio aplicables.
- Perfiles de los recursos necesarios para la prestación del servicio descrito en la ficha.

Los servicios contemplados dentro del servicio mínimo requerido (Cuota Fija) serán prestados en régimen de exclusividad para la Agencia, de tal forma que no será posible el uso compartido de los recursos humanos y los medios técnicos con otros clientes del adjudicatario, salvo aquellos de naturaleza puntual o esporádica que así se indiquen.

La prestación de los servicios se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las distintas cláusulas del presente Pliego y Anexos, siempre de acuerdo a los procedimientos y herramientas aprobadas por la Agencia.

Es importante mencionar que en el marco de la prestación de servicios que Madrid Digital ofrece a la Comunidad de Madrid, existe un centro de servicios (CAU), con el que habrá que interaccionar tanto a nivel de registro como de seguimiento y resolución de incidencias, peticiones, consultas y cualquier otro requerimiento que podrán ser escaladas a los grupos de soporte de los servicios incluidos en el presente pliego.

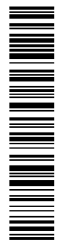
### **3º.3 Horario y ubicación de prestación del servicio**

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios en régimen de 24x7 dada la naturaleza y criticidad de los usuarios a los que se presta servicio.

Será responsabilidad del adjudicatario, la adecuación del personal adscrito a la ejecución del contrato a la evolución futura del servicio, para el cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos.

El adjudicatario debe cubrir igualmente el servicio en aquellas fiestas locales en las que sea día laborable para cualquiera de los centros contemplados dentro del ámbito de prestación de los servicios. La adecuación de los recursos a los horarios de prestación de los servicios deberá responder a las demandas del servicio en cada momento.

El Servicio será realizado tanto de manera presencial como en remoto. El equipo adscrito a la ejecución de los trabajos se ubicará físicamente en las dependencias de la **Comunidad de Madrid**, en la medida de lo posible, existiendo la posibilidad de ubicarse en las oficinas o dependencias del propio adjudicatario, según necesidades del servicio, con independencia de que cualquiera de los





integrantes del servicio deba desplazarse a alguna de las dependencias adscritas a la Comunidad de Madrid o en las que esta Comunidad Autónoma preste servicios.

### **3º.4 Usuarios y Componentes del Servicio**

#### **3º.4.1 Perfil de usuarios**

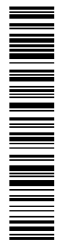
El adjudicatario deberá atender inicialmente, de forma integral y personalizada, a los diferentes tipos de perfiles de usuarios que utilizan los servicios TIC que pone a su disposición la Agencia. Estos usuarios se dividen inicialmente en dos grandes grupos o perfiles:

##### **Perfiles de Gobierno y Altos Cargos:**

- Presidente
- Consejo de Gobierno formado por los Consejeros de la Comunidad de Madrid.
- Viceconsejeros
- Secretarios Generales Técnicos y directores generales
- Jefes de Gabinete
- Jefes de Prensa
- Jefes de Protocolo
- Personal de Asistencia Directa a Consejo de Gobierno.
- Directores de área nombrados por Consejo de Gobierno.
- Gerentes de organismos y de Hospitales.
- Órganos Judiciales:
  - Presidente y fiscal jefe Audiencia Provincial
  - Juez decano de los juzgados de Madrid.
  - Presidente, Fiscal Jefe, Secretario de Gobierno y Presidente sala de lo social del TSJ.
- Presidente, Vicepresidente, Consejeros y Secretario General de la Cámara de Cuentas.
- Miembros de la Secretaría del Presidente, Consejeros y Viceconsejeros.
- Gabinete de asesores directos de Presidencia y Consejeros.
- Otros usuarios especiales que no estén recogidos anteriormente y que puedan añadirse según las necesidades del servicio.

##### **Perfiles de Usuarios Críticos y pertenecientes a colectivos especiales:**

- Jueces, magistrados y fiscales.
- Subdirectores Generales.
- Servicio de Juzgados de Guardia.
- Servicios de Emergencia: Bomberos, 112.
- Letrados de la Administración de Justicia y de la Abogacía de la Comunidad de Madrid.



- Directivos de Hospitales y centros de Políticas Sociales (Residencias).
- Interventores.
- Jefes de División, Área y Servicio de las Direcciones de Área Territorial de Educación.
- Gabinete de asesores directos de Viceconsejeros y Secretarios Generales Técnicos.
- Consejo de Dirección de Madrid Digital.
- Otros usuarios y colectivos especiales que no estén recogidos anteriormente y que puedan añadirse según las necesidades del servicio.

La atención y soporte se prestará según la forma y procedimientos que estén establecidos por la Agencia para cada uno de ellos y deberán ser mantenidos, desarrollados y evolucionados por el Adjudicatario.

Para ambos colectivos existirá su correspondiente base de datos que contendrá los usuarios a los que se presta soporte desde ambos grupos (Soporte a Gobierno y Soporte a Servicios Críticos). Dichas bases de datos podrán evolucionar según las demandas del servicio.

### 3º.4.2 Componentes del Servicio

Los servicios a prestar por parte del adjudicatario son, en resumen, los definidos en el apartado **Alcance del servicio** del presente pliego, pero su criticidad en la atención y soporte también puede variar en función de distintos parámetros como estacionalidad (cambios de gobierno, campañas especiales, etc), retransmisión de actos en directo a medios de comunicación, usuarios a prestar soporte personalizado, centros o servicios de consejería estratégicos, movilización de puestos de mando avanzados móviles, etc.

El servicio operará en mayor o menor medida sobre infraestructuras físicas y lógicas según lo definido en las fichas detalladas de los servicios del **Anexo I.- Detalle de los servicios a prestar** y según la naturaleza de las intervenciones necesarias para el restablecimiento del servicio al usuario. Para cumplir con el objeto del presente contrato deberá velar por el mantenimiento de las infraestructuras físicas y lógicas necesarias para garantizar los servicios prestados a los usuarios, escalando cualquier anomalía detectada a la Agencia.

Estas infraestructuras están compuestas **entre otras de:**

- **Puesto de Trabajo** que comprende los equipos informáticos (PC, portátil, Macintosh, Workstation, tabletas, Smartphone) puestos a disposición del usuario, y que está compuesto por hardware y software base, así como un conjunto de programas informáticos propios o de terceros, homologados y/o habilitados por la Agencia, acompañado de diferentes periféricos según el perfil de los usuarios.
- **Equipos de Impresión / Escaneado** que complementan las funcionalidades del puesto de trabajo y pueden estar conectados en local o en red cableada o inalámbrica, tales como impresoras, equipos multifunción, escáneres, discos externos, etc.
- **Equipos de Comunicaciones:** Infraestructura que comunica el puesto de trabajo informático como punto de acceso a los Sistemas de Información y servicios ofrecidos por la Comunidad de Madrid, tales como cableado estructurado, armarios de parcheo, switches, LAN, puntos de acceso WIFI, etc.

- **Salas Técnicas.** Ubicaciones de diverso tamaño, nivel de seguridad y condiciones de entorno que alojan infraestructuras de comunicaciones y/o servidores u otro tipo de equipamiento. Dichas salas pueden disponer de infraestructura dotada por la Agencia para garantizar la correcta operatividad de estos (SAI o UPS, climatización, magnetotérmicos o diferenciales eléctricos, etc.).
- **Equipamiento Audiovisual.** En los Servicios Audiovisuales, se dispone de un equipamiento audiovisual definido en las Fichas de Servicio que en gran medida se compone de:
  - Cámaras, micrófonos, mesas de audio, mesas de vídeo, visualizadores de documentos, etc.
  - Videoconferencia: televisores, webcams, micrófonos y otros componentes.
  - Actos, Eventos y Salas Audiovisuales: pantallas led, televisores, proyectores, amplificadores, matrices de conmutación, repartidores de medios, reproductores/grabadores, cámaras, altavoces, micrófonos, etc.

## CLÁUSULA 4º. Modelo de prestación de los Servicios

Los servicios recogidos al amparo del presente pliego se encuadran dentro de la estructura basada en diferentes niveles de soporte (Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3), agrupados en dos grandes canales de demanda (Canal Cliente y Canal Usuario).

El modelo mencionado se integra en el siguiente esquema:

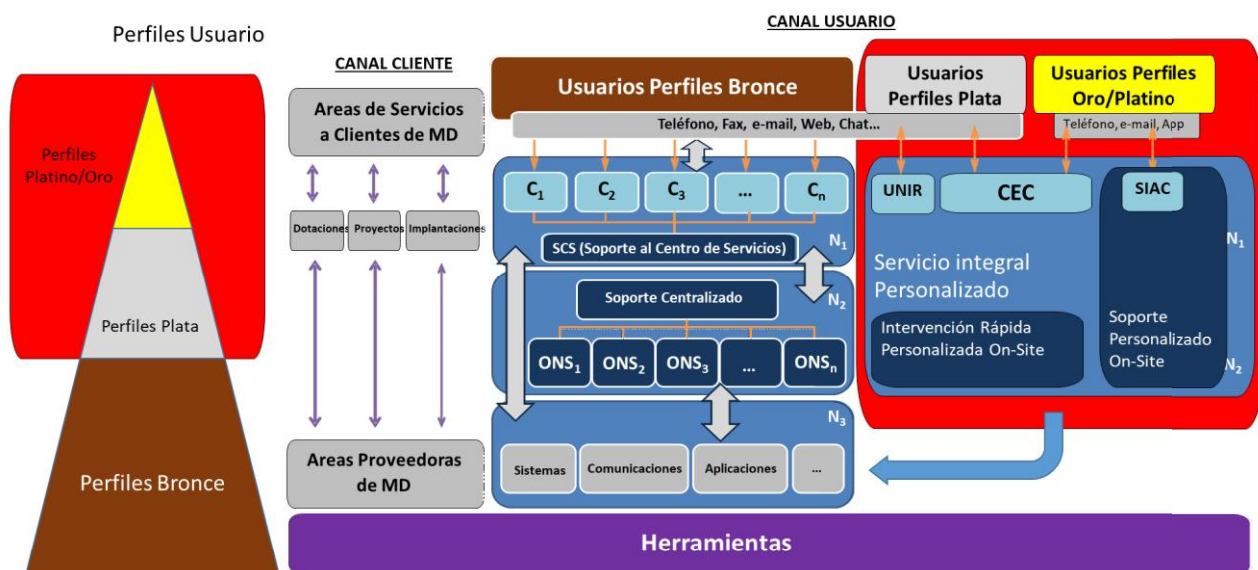


Figura 1: Esquema Modelo prestación de Servicios

### 4º.1 Canal cliente

Los usuarios de este canal de demanda serán las áreas de cliente de la Agencia. Estas áreas son el interlocutor con el cliente y recogen sus necesidades en lo relativo al servicio. Las necesidades relacionadas con los usuarios de perfiles plata y Oro/Platino que lleguen a las áreas de Servicios, deberán ser analizadas y en su caso, canalizadas a las áreas de Soporte Integral a Gobierno y Servicios Críticos. Cuando las necesidades lleguen directamente a las áreas de soporte a Gobierno

y a Servicios Críticos, se comunicarán a las áreas de servicio para mejorar la coordinación y evitar entradas duplicadas.

Dentro del canal cliente, los servicios que se pueden prestar a las áreas de cliente se recogen en tres grandes grupos:

- **Dotaciones.** Dentro de este apartado se recoge la distribución, instalación y configuración del equipamiento que la Agencia proporciona a los usuarios de perfiles plata, oro y platino (PCs, Periféricos, Terminales telefónicos IP u otro equipamiento informático).
- **Implantaciones.** Dentro de este apartado se incluyen las tareas y actividades necesarias para la implantación de nuevas actividades o sistemas en el servicio continuo que afecten a los usuarios de perfiles plata, oro y platino.
- **Despliegue de Proyectos.** Esta actividad contempla la prestación de servicios planificados de despliegue de Hardware y/o Software a nivel masivo en el marco de un proyecto dentro de la Agencia. En aquellas actuaciones que afecten a los usuarios de perfiles plata, oro y platino, se coordinarán las mismas con las áreas de soporte a Gobierno o Servicios Críticos.

En definitiva, los servicios de soporte a gobierno y servicios críticos, colaborarán en estas tareas siempre que sean necesarias y afecten a usuarios y servicios de perfiles plata, oro y platino, incluidos en el presente contrato y que requieren niveles de respuesta muy exigentes por parte de la Agencia. Para ello se actuará en coordinación con las áreas de servicio de la Agencia y con el resto de las áreas proveedoras de la agencia (Comunicaciones, Sistemas, Puesto de Trabajo Digital, Gestión de Aplicaciones, etc.), en la medida en que se encuentren implicadas en los servicios recogidos en este apartado.

## 4º.2 Canal usuario

Los usuarios de este canal de demanda son los descritos en la cláusula anterior y disponen de canales diferenciados en función de su perfil y según lo recogido en la figura 1.

Para la correcta prestación de los servicios del canal de usuario, se sigue una estructura basada en niveles de servicio:

### 4º.2.1 Nivel 1

Dentro del nivel 1 de atención y soporte (N1), existe un Centro de Servicios (que no es parte del presente contrato, pero con el que deberá existir la máxima coordinación) que presta servicios de atención y soporte a los usuarios de perfiles bronce y que se divide en diferentes “front-service” o “pilotos” que en función de la distinta problemática de los diversos colectivos de usuarios exigirá un determinado grado de especialización, de tal forma que se establecen en grupos de atención (de C1 a Cn ).

A este mismo nivel, existen grupos de atención y soporte para los usuarios de perfiles plata, oro y platino. Estos grupos realizarán las tareas de registro y solución de incidencias, peticiones y consultas, en adelante **IPCs** con el objetivo de solucionarlas en el primer contacto, para lo que se precisa un nivel de conocimiento y de respuesta acorde al colectivo de usuarios al que prestan los servicios. Los incidentes se gestionarán de manera centralizada y, en caso necesario y que sea posible, se conectarán remotamente al equipo del usuario. En caso de no ser un incidente de primer nivel, se realizará la resolución del mismo a los niveles de soporte más especializados

Es responsabilidad de este nivel realizar el seguimiento extremo a extremo de los incidentes de los usuarios, consiguiendo que todas las IPCs se resuelvan correctamente en tiempo y forma.



Para un mayor detalle puede accederse al apartado **Ficha de Servicio de CEC**.

#### 4º.2.2 Nivel 2

A este nivel se traspasan los incidentes técnicos que no son solucionables por el nivel 1 para su resolución remota o presencial con la agilidad e inmediatez que requiera cada caso.

#### 4º.2.3 Nivel 3

A este nivel se escalan los incidentes según la distribución de competencias de los servicios técnicos especializados. Estos incidentes se gestionan dentro de áreas técnicas fuera del alcance del presente contrato, pero con un seguimiento estrecho de los mismos hasta su resolución.

#### 4º.3 Criticidad de los Servicios y de los Incidentes

Todos los usuarios del servicio son de un perfil crítico, por lo que todos los incidentes abiertos por los mismos se considerarán críticos, salvo que se indique lo contrario en su tipificación.

### CLÁUSULA 5º. Organización del Equipo prestador del Servicio

El adjudicatario asumirá la organización del servicio que se contrata, dentro del marco fijado por la Agencia y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Los servicios requeridos en el presente pliego serán prestados por personal adscrito por el adjudicatario a la ejecución del contrato.

El personal prestador podrá estar ubicado en las instalaciones de la empresa que resulte adjudicataria, o bien en sedes de la Comunidad de Madrid, en función de la distribución que indique la Agencia por necesidades propias de los servicios. También podrán prestar servicios en modalidad de teletrabajo en función de los requerimientos del servicio.

El adjudicatario deberá disponer en exclusiva para el servicio mínimo requerido del equipo base adecuado para la prestación de los servicios objeto del contrato, y estos prestarán su servicio a tiempo completo.

Todos los gastos ocasionados por cualquier motivo, y en particular por los desplazamientos y estancias del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

Todos los gastos de selección, contratación y formación del personal del adjudicatario durante la ejecución del contrato serán por cuenta del adjudicatario.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato. Consecuentemente deberá instrumentar los servicios de suplencia que estime oportunos a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

#### 5º.1 Organización

La organización del servicio se compondrá inicialmente de la siguiente estructura y contará con los recursos necesarios para la prestación adecuada conforme a los Niveles de Servicio (ANS) y como mínimo, en todo caso, con los siguientes recursos:

- **Equipo de gobierno del Servicio** compuesto por:
  - Responsable del Servicio (RSER).
  - Dos Responsables Operativos de Servicios (ROSER).





Cada integrante del equipo de gobierno deberá tener identificada una persona, para desempeñar sus funciones durante sus ausencias

- **Equipo base**, especializado por servicio, sujeto a rotación planificada.

A continuación, se describe de forma esquemática, cuál será la organización inicial que se requiere para la correcta prestación de los servicios y los niveles de interlocución, cuyos roles y perfiles podemos encontrar en los apartados siguientes. Esta organización podrá modificarse de común acuerdo entre el contratista y la Agencia a lo largo de la vida del contrato para una mejor adecuación a la evolución futura del servicio.

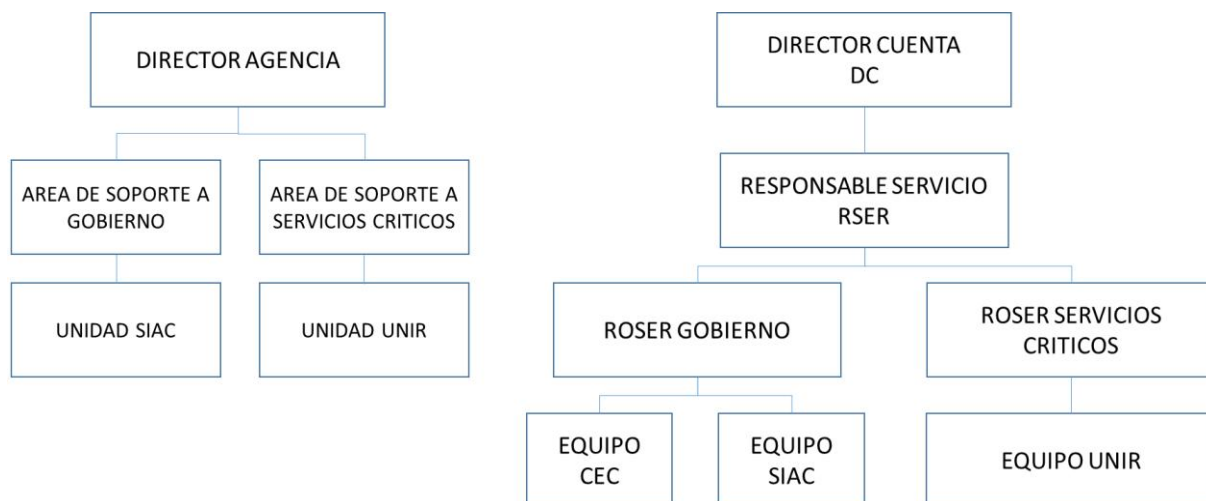


Figura 2: Modelo de Organización e Interlocución

## 5º.2 Roles del personal del equipo prestador de los servicios

Dentro de este apartado se recogen las diferentes actividades a realizar, conocimientos, competencias y los roles que desempeñan los diferentes miembros del **Equipo de Gobierno del Servicio, y del Equipo Base** y, como tal, está sujeto a las mismas consideraciones.

### 5º.2.1 Responsable del Servicio

El adjudicatario designará un **Director de Cuenta (DC)** y un **responsable del Servicio (RSER)** ante la agencia, que serán personas distintas a los miembros del equipo adscritos a la ejecución del servicio. Tanto el Director de Cuenta como el Responsable del Servicio, y en especial este último, se encontrarán en permanente contacto con el personal que la dirección de la agencia designe, según el modelo de organización definido en el presente pliego.

El adjudicatario, a través del Responsable *del Servicio* y con la periodicidad que determine la Agencia, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas (Ver Cláusula de Gobierno del Contrato). Este Responsable del Servicio con el apoyo de los Responsables Operativos de Servicios realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario proporcionará al equipo humano que preste los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos. Toda la formación que necesite el equipo humano para la adecuada prestación del servicio será por cuenta del adjudicatario.





- Comunicar al personal adscrito por el adjudicatario a la ejecución del contrato, las instrucciones sobre el trabajo a realizar, en base a las especificaciones recogidas en el presente pliego y las que la Agencia determine, para la mejor prestación del servicio y adecuación continua a la evolución de las necesidades generales del servicio.
- Supervisar y controlar los trabajos realizados por el equipo prestador de los servicios objeto del contrato.
- Mensualmente, elaborar una memoria sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas, así como las recomendaciones de mejora en materia de calidad, metodología, procedimientos, etc. que redunden en la mayor eficacia del servicio, que se presentarán a los comités de seguimiento periódicos

### 5º.2.2 Responsables Operativos de Servicios

Los Responsables Operativos de Servicios (ROSER) dependen funcionalmente del Responsable del Servicio y son los responsables de gestionar los servicios asignados en su ámbito de competencia.

Se distinguen inicialmente dos ámbitos: Soporte a Servicios Críticos y Soporte a Gobierno.

El rol del ROSER no puede compartirse con otros, es decir, debe existir un ROSER para cada ámbito.

- El **Responsable del Servicio de Soporte a Gobierno** se encargará de gestionar los servicios del Centro Estratégico de Comunicaciones y de Soporte Integral a perfiles ejecutivos (Oro-Platino) conocido como SIAC, recogidos en el apartado **Fichas de Servicio del Centro de Servicios**.
- El **Responsable del Servicio de Soporte a Servicios Críticos** se encargará de gestionar los servicios de Soporte Integral para usuarios críticos recogidos en el apartado **Fichas de Servicio de Soporte Técnico**.

Funcionalmente los dos responsables citados dependerán del Responsable del Servicio y deberán cumplir con los siguientes conocimientos y competencias:

#### Conocimientos

Conocer en profundidad el modelo de prestación del servicio, la calidad con la que se debe prestar, el cliente, los protocolos y procedimientos, las herramientas que soportan el servicio y los ANS de los servicios que están dentro de su ámbito de competencia.

#### Competencias relativas al equipo y la comunicación

- Capacidad de comunicación y liderazgo de grupo.
- Definir y asegurar el cumplimiento de las competencias asignadas al equipo de trabajo que es de su responsabilidad.
- **Gestionar la rotación planificada y no planificada** de su equipo de trabajo, haciéndose responsable de la incorporación de nuevos miembros al equipo (conocimiento, recursos necesarios, etc.) garantizando que los niveles de calidad de servicio definidos no se vean afectados.



- Garantizar el conocimiento del equipo prestador dentro su ámbito de responsabilidad; asegurar que su equipo de trabajo posee los conocimientos que precisan para prestar el servicio en los términos establecidos.
- Detectar las necesidades formativas del personal a su cargo y velar porque se lleven a cabo las acciones necesarias para corregir las deficiencias detectadas hasta su completa resolución.
- Gestionar, liderar y garantizar la formación a su equipo de trabajo. Deberá tener y mantener un gran conocimiento de la dinámica de su equipo y ser proactivo a la hora de implantar mejoras en el servicio y realizar el seguimiento de las mismas.
- Coordinar/se con sus homólogos en la prestación de los servicios que afecten a varios grupos, previa aprobación de la Agencia si modifica los procedimientos establecidos.
- Asegurar el adecuado dimensionamiento del equipo y el acceso de los recursos a la infraestructura física y lógica que necesitan para la prestación del servicio en los términos indicados en el Pliego.
- Garantizar que el equipo hace uso de las herramientas disponibles para prestar el servicio, haciendo especial hincapié en la Gestión del conocimiento, y que cada miembro del equipo se responsabilice de mantenerla actualizada registrando la nueva información susceptible de generar conocimiento, así como de consultar los datos disponibles para la prestación del servicio, informando al responsable correspondiente cuando la información no se encuentre o esté desactualizada.
- Facilitar la comunicación, tanto con el equipo de trabajo que es de su responsabilidad como con sus homólogos en el servicio. Establecer comunicación continua con su homólogo en la Agencia en los términos acordados entre ambas partes priorizando la información de cualquier cambio a realizar en el servicio que impacte o pueda impactar en el usuario y/o la seguridad.
- Responsable de asegurar la calidad del desempeño del equipo a su cargo.

### *Competencias relativas al servicio*

- Asegurar la ejecución del servicio en los términos definidos en el Pliego dentro de su ámbito de competencia. Conocer en detalle el servicio al que está asignado, manteniendo en todo momento el conocimiento del mismo.
- Definición de acciones, tanto proactivas como reactivas, con el fin de que se cumplan los niveles de calidad establecidos en el contrato dentro de su ámbito de competencia. Estas acciones deberán estar validadas por la Agencia antes de su puesta en marcha. El adjudicatario deberá aportar la información que necesite la Agencia para la toma de decisión.
- **Responsable del cumplimiento de ANS** de los servicios a su cargo, garantizando el cumplimiento de los mismos y comunicando a los responsables de la Agencia las desviaciones que se produzcan en los mismos en el plazo acordado, indicando los motivos de la desviación, el impacto en el servicio y las posibles acciones proactivas o reactivas para normalizar la situación.
- **Responsable de detectar, definir y proponer acciones de mejora**, bien correctivas para corregir los incumplimientos de los niveles de servicio, o bien proactivas para mejorar el



servicio prestado (en herramientas, servicios o componentes del equipo), incluyendo, el análisis del tiempo que lleva implantarlas, las métricas para medir la efectividad, el impacto en servicio y el riesgo de las mismas, de los servicios en los que son responsables. Estas acciones deberán estar validadas por la Agencia antes de su puesta en marcha.

- **Planificar, priorizar y asegurar la correcta ejecución de las acciones de mejora** que se han detectado y propuesto para mejorar el servicio prestado, en el plazo establecido y con la calidad acordada, siempre y cuando hayan sido aprobadas por la Agencia.
- Gestionar la elaboración de informes en el tiempo, forma y contenido acordados con la Agencia en su ámbito de actuación, velando porque se realice un análisis adecuado de los datos.
- Organizar la actividad del Grupo de Servicios que es de su competencia organizando el servicio, la disponibilidad de los recursos necesarios, asegurando su adecuada interrelación y el desempeño prestado por cada miembro del equipo.
- Participar en los Comités de Seguimiento Operativos y en el Comité de Seguimiento del Contrato.
- Asistir a las reuniones de seguimiento con la Agencia.
- Asegurar y garantizar el cumplimiento de las competencias asignadas a su grupo. Para ello, es necesario que tenga un conocimiento profundo del servicio, del cliente, del modelo de prestación, de los protocolos y procedimientos, de las herramientas que soportan el servicio y de los ANSs de los servicios que están bajo su responsabilidad.
- Detección y seguimiento de los incidentes de seguridad detectados, así como velar porque su equipo cumpla con las medidas de seguridad y de protección de datos necesarias para la prestación de los servicios.
- Supervisar la operativa de los servicios que tiene asignados; proponer herramientas o mejoras en los procesos a la Agencia que incrementen y mejoren la experiencia de los usuarios.
- En caso de que los perfiles no cumplan con estos requerimientos, el adjudicatario deberá proponer un plan para su adecuación y en caso de que no se cumpla, se deberá establecer un plan de sustitución.

### 5º.2.3 Equipo Base (EB)

Se define como equipo base en el ámbito de este pliego al personal que el adjudicatario debe mantener como mínimo en el servicio y que estará sujeto a control de rotación y a verificación de su asignación al servicio por los medios que la Agencia determine.

La Agencia considera un **factor clave** para el éxito del servicio la adecuada **gestión del conocimiento** residente en los prestadores del servicio; se considera por tanto, esencial, que el adjudicatario incorpore y mantenga un equipo de trabajo que garantice la prestación del servicio en los términos definidos en el presente Pliego, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

Otro **factor clave**, es la **confidencialidad** a todos los niveles, tanto en lo relativo al colectivo de usuarios a los que se presta soporte, como a la información requerida para la prestación del servicio.



*Dadas las características y el alto grado de confidencialidad que requieren los servicios a prestar y al colectivo de usuarios objeto de los mismos, **todo el personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato**, y con carácter previo a su incorporación al mismo, suscribirá un **Documento de Compromiso**, según modelo que se adjunta como Anexo IV al presente pliego.*

El adjudicatario queda obligado a facilitar a la Agencia copia de cada uno de los documentos suscritos. La **no suscripción de los compromisos referidos** o el **incumplimiento de los mismos** facultará a la Agencia para instar la sustitución del personal afectado.

El equipo Base está formado por el equipo mínimo prestador de los servicios identificado en cada uno de ellos como Equipo Base (apartado **Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio**).

Este equipo debe garantizar el nivel de especialización requerido para cada tipología de servicios.

#### 5º.2.3.1 Aumento o disminución del Equipo Base

La capacidad mínima exigida se considera la mínima indispensable para prestar con garantías el servicio demandado desde el inicio del contrato. Esta capacidad podrá necesitar ajustes evolutivos a lo largo de la vida del contrato, principalmente debido a:

- Adecuación a la demanda de servicios requeridos por el negocio (variación de actividad).
- Desviaciones sobre los niveles de servicio previstos y sobre la experiencia de los usuarios de los servicios.

El equipo base podrá aumentar o disminuir para adecuarse al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), tramitándose la modificación del contrato en ese caso, según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas

#### 5º.2.3.2 Control del dimensionamiento del Equipo Base

La Agencia podrá comprobar en cualquier momento que los miembros del equipo base por servicio y perfil están dimensionados y prestando servicio en los términos indicados en el Pliego.

### 5º.3 Perfiles de los diferentes miembros del equipo

De cara a asegurar la adecuación de los miembros del equipo base el adjudicatario aportará en los plazos establecidos y, en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato, la documentación que la Agencia considere suficiente para acreditar la formación, conocimientos y/o experiencia profesional de este equipo, que como mínimo cumplirá los requisitos fijados en la tabla que sigue a continuación.

La Agencia se reserva el derecho de inspección de estos extremos. En todos los perfiles, el licitador velará por que sus cualificaciones sean las adecuadas y se actualicen para la prestación de los servicios objeto del contrato a lo largo de toda su ejecución.

PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA A CADA MIEMBRO DEL EQUIPO
<b>ROSER</b>	Responsable operativo de Servicios	<p>* Titulación Universitaria de Grado (preferiblemente en tecnología, Informática o Telecomunicaciones).</p> <p>* Experiencia mínima de 1 año en este tipo de servicios como Responsable de Grupo de Servicios y con más de 3 años como técnico de Soporte en los Servicios recogidos en el presente pliego.</p>



PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA A CADA MIEMBRO DEL EQUIPO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimiento y experiencia en cuadros de mando y sistemas de reporting, como por ejemplo Power BI.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en herramientas de atención y soporte, preferiblemente de gestión de Incidentes como ARS de Remedy y web de soporte.</li> <li>* Conocimientos de medición y seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office nivel avanzado.</li> <li>* Conocimientos en experiencia de usuario mediante encuestas de satisfacción.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en ITIL.</li> <li>* Formación en materia de legislación sobre protección de datos personales <b>(1)</b>.</li> </ul>
<b>CCEC</b>	Coordinador de operaciones CEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (Grado Medio) o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años como agente en Servicios de Atención telefónica en gabinetes de comunicaciones de naturaleza similar al recogido en el presente pliego.</li> <li>* Formación acreditada en Atención al Cliente.</li> <li>* Formación en materia de legislación sobre protección de datos personales <b>(1)</b>.</li> </ul>
<b>AGT</b>	Agente Telefónico Avanzado	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (Grado Medio) o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años como agente en Servicios de Atención telefónica.</li> <li>* Formación acreditada en Atención al Cliente.</li> <li>* Formación en materia de legislación sobre protección de datos personales <b>(1)</b>.</li> </ul>
<b>TESAV</b>	Técnico Especialista de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (Grado Superior) o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC) y</li> <li>* Experiencia mínima de 1 año como técnico, dando soporte a Infraestructuras, puestos de Trabajo, equipamiento de comunicaciones LAN y Sistemas de Información.</li> </ul> <p>O bien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (Grado Medio) o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC)</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años como técnico, dando soporte a Infraestructuras, puestos de Trabajo, equipamiento de comunicaciones LAN y Sistemas de Información.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office nivel avanzado.</li> <li>* Conocimientos en la gestión de equipos LAN</li> <li>* Conocimiento técnico dando soporte a Infraestructuras y herramientas audiovisuales, cámaras de video, software, vmix, zoom, teams.</li> <li>* Conocimientos en Video Streaming: "Protocolos, RTMP, RSTP, SRT, NDI</li> <li>* Conocimientos en el soporte hardware en PC's, impresoras y periféricos</li> <li>* Experiencia en Soporte técnico Windows: Plataformado de PCs; solución de incidencias, configuración de red y aplicaciones; dominio de herramientas ofimáticas (Microsoft Office / Office 365) y correo Exchange, Java VM.</li> <li>* Experiencia en Soporte técnico movilidad y gestión de incidencias en iOS y Android, configuración, traspaso de información, solución de problemas, maquetación.</li> <li>* Experiencia en Soporte a eventos: conocimientos audiovisuales (conexiones de vídeo y audio).</li> </ul>





PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA A CADA MIEMBRO DEL EQUIPO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimiento de herramientas de ticketing como Remedy (o similar).</li> <li>* Conocimientos de herramientas de conexión en remoto.</li> <li>* Conocimiento de herramientas de videoconferencia.</li> <li>* Conocimiento de herramientas de producción de videos (VMIX es la que se utiliza en el servicio) y manejo de cámaras de video para la realización de streaming.</li> <li>* Conocimientos de Hardware: Video cámaras, Logitech Groups cámaras ip – PTZ</li> <li>* Formación en materia de legislación sobre protección de datos personales (1).</li> </ul>
<b>TAD</b>	Técnico Documentalista y de Soporte Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (Grado Medio) o similar.</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en el ámbito de las TIC.</li> <li>* Conocimientos de herramientas ofimáticas, especialmente Office 365 y Power-BI</li> <li>* Conocimientos a nivel de usuario de SAP.</li> <li>* Conocimientos a nivel de usuario de ARS Remedy.</li> <li>* Formación en materia de legislación sobre protección de datos personales (1).</li> </ul>
<b>TEEM</b>	Técnico Especialista en Eventos Multimedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (Grado Superior) o similar (preferiblemente en ámbito de audiovisuales) y</li> <li>* Experiencia mínima de 1 año como técnico, dando soporte a Infraestructuras, y servicios audiovisuales.</li> </ul> <p>O bien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (Grado Medio) o similar (preferiblemente en ámbito de audiovisuales) y</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años como técnico, dando soporte a Infraestructuras, y servicios audiovisuales.</li> <li>* Conocimientos a nivel de usuario de ARS Remedy</li> <li>* Conocimiento en herramientas ofimáticas.</li> <li>* Conocimiento en instalación, configuración y manejo de sistemas de megafonía</li> <li>* Conocimiento en instalación, configuración y manejo de mesas de sonido analógicas y digitales.</li> <li>* Conocimiento en instalación y manejo de equipos de distribución y captura de imagen</li> <li>* Conocimientos en instalación de pantallas led, video Wall y led Wall</li> <li>* Conocimientos en instalación, configuración y manejo de equipos de videoconferencias de altas prestaciones.</li> <li>* Conocimiento en instalación, puesta en marcha y mantenimiento de salas videocolaborativas.</li> <li>* Conocimientos avanzados de software de Producción: vMix, OBS, Wirecast, Software de codificación</li> <li>* Formación en materia de legislación sobre protección de datos personales (1).</li> </ul>
<b>CON</b>	Consultor de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación Universitaria de Grado (preferiblemente en tecnología, Informática o Telecomunicaciones).</li> <li>* Experiencia mínima de 5 años en consultoría, de los que al menos 3 años estén relacionados con servicios objeto del contrato.</li> <li>* Conocimiento y experiencia en cuadros de mando y sistemas de reporting.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en herramientas de atención y soporte, preferiblemente de gestión de Incidentes como ARS de Remedy y web de soporte.</li> <li>* Conocimientos de medición y seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</li> </ul>





PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA A CADA MIEMBRO DEL EQUIPO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimientos en experiencia de usuario.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en ITIL.</li> <li>* Formación en materia de legislación sobre protección de datos personales <b>(1)</b>.</li> </ul>
<b>ASER</b>	Analista de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años en definición de requisitos, análisis funcionales y planes de pruebas de aplicaciones.</li> <li>* Conocimientos de ITIL Foundations.</li> <li>* Conocimiento y experiencia en cuadros de mando y sistemas de reporting.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en herramientas de atención y soporte, preferiblemente de gestión de Incidentes como ARS de Remedy y web de soporte.</li> <li>* Conocimientos de herramientas de atención y soporte preferiblemente de gestión de Incidentes como Remedy y web de soporte.</li> <li>* Conocimientos y experiencia de Qlikview o herramientas similares.</li> <li>* Conocimientos de medición y seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de legislación sobre protección de datos personales <b>(1)</b>.</li> </ul>
<b>AP</b>	Analista Programador	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en desarrollo y mantenimiento de aplicaciones Web, portales, Bases de Datos, aplicaciones multiplataforma, ARS de Remedy.</li> <li>* Experiencia en la realización de pruebas de validación de aplicaciones y de usabilidad.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en herramientas de atención y soporte en especial de gestión de Incidentes (ARS de Remedy preferiblemente versión 6.0 y 7.6), web de soporte y sistemas de distribución y grabación de llamadas.</li> <li>* Conocimiento y experiencia en herramientas de soporte de cuadros de mando y sistemas de reporting.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de legislación sobre protección de datos personales <b>(1)</b>.</li> </ul>

*Tabla 1: Tabla de perfiles*

(1) Formación en materia de legislación de Protección de Datos de carácter personal:

- Principios y Derechos de la Protección de Datos.
- Acceso a datos por cuenta de terceros.
- Aplicación práctica de la LOPD, derechos del interesado y obligaciones del responsable del fichero.
- Aplicación del resto de la normativa vigente y su evolución.



De forma complementaria a la formación y experiencia mínima requerida se necesita para aquellos perfiles con responsabilidades de gobierno y gestión de equipos:

- Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo, proactividad, capacidad de influencia, organización y planificación.
- Capacidad analítica.
- Excelente capacidad de comunicación.
- Capacidad de gestión, formación y motivación de equipos de trabajo.
- Orientación al logro de objetivos.
- Alta capacidad de resolución y toma de decisiones. Perfil proactivo, de trato agradable.

De forma complementaria a la formación y experiencia mínima requerida se necesita para aquellos perfiles en contacto con el cliente y el usuario:

- Orientación al cliente y al servicio.
- Excelente trato personal, empatía y relación con usuarios y clientes.
- Buena Comunicación oral y escrita en castellano.

En lo relativo a titulaciones mínimas:

- Se requieren titulaciones universitarias en aquellas que se indique expresamente.
- Las titulaciones de técnico requieren un nivel mínimo de Formación Profesional de grado medio.
- Las titulaciones de técnico superior, con estudios oficiales reconocidos como de grado superior de Formación Profesional.

En todos los casos las titulaciones podrán tener su equivalente reconocido oficialmente.

En el **Anexo I.- Detalle de los servicios a prestar** del presente pliego se indicarán los perfiles involucrados en la prestación de cada uno de los servicios definidos.

Los licitadores deberán aportar en el **SOBRE Nº1 DE DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA** un documento de compromiso en el que señale que, de resultar adjudicatario del contrato, pondrá a disposición del servicio un equipo de trabajo, con un número de integrantes adecuado para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en cuanto a número, capacidad técnica y estabilidad del equipo recogidos en esta cláusula.

Asimismo, la empresa que resulte propuesta como adjudicataria, con carácter previo a la adjudicación, deberá entregar los *curriculums* correspondientes a los profesionales que componen el equipo de Gobierno: RSER y ROSER. Para ello se utilizará el modelo incluido en el **Anexo II.- Modelo de Currículum Vitae** del presente Pliego, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional).

#### 5º.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio

El adecuado dimensionamiento del equipo humano necesario para realizar con éxito los servicios descritos en este pliego es una responsabilidad del adjudicatario. Uno de los requisitos clave es la flexibilidad en la asignación de dichos recursos humanos a los servicios recogidos en el pliego e independientemente de su ubicación inicial, es decir, el servicio dispondrá de los recursos



necesarios para cumplir los ANS teniendo en cuenta la curva de demanda real de servicio y deberá velar por el mantenimiento y adecuación del Equipo Base, ya que se considera esencial para prestar los servicios definidos en el Pliego.

El Equipo Base deberá estar formado al menos por el siguiente número mínimo de componentes por servicio, según se especifica a continuación.

#### AREA DE SERVICIO DE SOPORTE A GOBIERNO:

SERVICIO	PERFIL	Nº
Equipo Gobierno	ROSER	1
CEC	CCEC	10
Soporte Integral para Perfiles Oro/Platino Soporte a Servicios Audiovisuales	TESAV/TEEM	13
	AGT	1
	TAD	1

*Tabla 2: Equipo Base Servicio CEC y Soporte a Gobierno*

#### AREA DE SERVICIO DE SOPORTE A SERVICIOS CRITICOS:

SERVICIO	PERFIL	Nº
Equipo Gobierno	ROSER	1
Soporte Integral para Perfiles Plata	TESAV/TEEM	26
	AGT	1
	TAD	1

*Tabla 3: Equipo Base Soporte Servicios Críticos*

El adjudicatario debe determinar la organización de los recursos del Equipo Base que considere más adecuada para el correcto desempeño del servicio y deberá vigilar su dimensionamiento según la evolución del servicio y la calidad del mismo.

### 5º.5 Control de la Rotación

Como ya hemos indicado con anterioridad, la estabilidad de un Equipo Base competente con conocimiento y alto grado de compromiso y conocimiento del mismo es esencial para una adecuada prestación de un servicio de la criticidad del que se presta en este contrato.

Además, el adjudicatario debe asumir el correcto dimensionamiento del equipo prestador de los servicios a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los niveles de servicios señalados en el presente pliego.

Para ello, además de definir los recursos asignados a cada función, deberá controlar la rotación de los mismos, describir los procedimientos y medidas mínimas a adoptar en caso de rotación del personal del servicio, en base a la función que esté desempeñando, así como determinar las acciones a llevar a cabo en caso de una rotación planificada y no planificada.



A lo largo de la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de **sustitución** de cualquiera de los recursos del Equipo Base, bien sea a petición de la Agencia, o bien, a propuesta del proveedor:

- **La Agencia podrá solicitar el cambio** de cualquier componente del Equipo Base **encargado de la Gestión del Servicio**, con un preaviso de un mes, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
- **Si es el adjudicatario el que propone el cambio**, deberá solicitarlo por escrito con **un mes de antelación**, y se autorizará, si procede, por parte de la Agencia.

La autorización de cambios puntuales en la composición del Equipo Base requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que ocasiona el cambio.
- Presentación del candidato con perfil y cualificación técnica y profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, es decir, deberá reunir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, certificaciones, formación, conocimientos y experiencia establecidos en el presente Pliego.
- Aceptación por el responsable de la Agencia de los candidatos propuestos. La Agencia se reserva el derecho a verificar de la forma que mejor proceda si el candidato cumple los requisitos para asumir las tareas encomendadas para el perfil asignado; en caso de no cumplirlos podrá rechazar al candidato elegido por el adjudicatario. Una vez aprobado, se formará en el puesto asignado, acorde al Plan de Formación del contratista.
- El adjudicatario asumirá la selección y formación de las personas de nueva incorporación y hará los controles necesarios para asegurar el correcto traspaso de conocimiento, sin coste alguno para la Agencia.

Todos los recursos del *equipo base* están sometidos a **rotación planificada**; la Agencia denomina **rotación planificada** a aquella que se comunica al menos con quince días naturales de preaviso y se acompaña de un solapamiento de al menos quince días naturales del recurso saliente con el entrante.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones en los componentes del Equipo Base, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo que sea necesario hasta la adquisición del conocimiento para una correcta prestación del servicio demandado. Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, ante cualquier tipo de baja, los servicios de suplencia que sean necesarios, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

El **incumplimiento** tanto del período de preaviso como el de solapamiento supondrá, en su caso, la imposición de la correspondiente penalización.

El adjudicatario deberá presentar en la oferta un plan para garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación del personal que compondrá el Equipo Base, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del servicio y la pérdida no controlada de



conocimiento, y el impacto en el servicio, imagen del mismo, dedicación adicional de la Agencia, etc. que esta situación suele llevar asociada.

Debido a la importancia de velar por el factor de rotación, ésta deberá cumplir los niveles de servicio definidos en el **ANS ROT**.

## **CLÁUSULA 6º. Suministro de Materiales diversos**

La Transformación Digital y la implantación del Teletrabajo en la Comunidad de Madrid, han acelerado la adopción de nuevos hábitos relacionados con el trabajo remoto y en movilidad que se sustentan en la capacidad de comunicarse con fluidez, acceder a espacios comunes de información y contenidos, trabajo colaborativo y transferencia de voz, imagen, texto y sonido. Todo ello se está traduciendo en un incremento de necesidades de medios tecnológicos que faciliten una colaboración más cercana, eficaz y flexible entre los profesionales.

Con el fin de adecuarse a este nuevo contexto, es necesario disponer de material y equipamiento diverso que dé respuesta a los modelos de trabajo y comunicación planteados en soluciones de movilidad y de altas prestaciones con la mayor agilidad y eficacia.

Este apartado, detalla el **suministro de equipamiento diverso para el colectivo de usuarios objeto del presente contrato**. Dicho material suele ser, por lo general, pequeño material (cables de carga y accesorios para dispositivos móviles) o material de características especiales o específicas, y de los que es necesario disponer en los plazos requeridos por el servicio. Dentro de los materiales a suministrar, se incluyen algunos accesorios de determinado tipo de equipamiento suministrado en otros contratos, en los que ese tipo de material no está incluido. Todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **6º.1 Requisitos generales**

#### **6º.1.1 Plazos de entrega del equipamiento**

Por la naturaleza del colectivo de usuarios al que está destinado el material y su criticidad, la entrega del material podrá requerirse 24x7 con un plazo de entrega inferior a 4 horas naturales en el 20% de los casos, y de 12 horas naturales, en el 80% restante.

El adjudicatario deberá garantizar el suministro del material requerido u otro de características similares o superiores según sea requerido por Madrid Digital.

En caso de retraso en la entrega, por causas imputables al contratista, se impondrán penalizaciones según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **6º.1.2 Condiciones de suministro**

La entrega del material deberá realizarse con carácter general en la Calle Carretas, 4 de Madrid y en caso necesario en cualquier sede de la Comunidad de Madrid donde se prestan servicios críticos.

El adjudicatario queda obligado a efectuar las entregas según sea solicitado por Madrid Digital, siendo a su costa y riesgo el almacenamiento y transporte de los mismos hasta su recepción por Madrid Digital en la sede que corresponda.

Para minimizar los riesgos asociado a la disponibilidad del material en los plazos indicados anteriormente, se podrá establecer un stock mínimo a entregar a Madrid Digital en la sede de Carretas, 4 de Madrid.



Si los bienes no se hallasen en perfecto estado al ser recibidos, se hará constar así en la recepción y se darán las instrucciones precisas al adjudicatario para que subsane los defectos observados o proceda a un nuevo suministro de conformidad con lo pactado, en el plazo máximo de 24 horas naturales.

En cada entrega el adjudicatario deberá proceder a la identificación de los equipos a suministrar en caso de que dicho material tenga naturaleza de ser inventariable. Para ello Madrid Digital proporcionará al contratista las etiquetas de Identificación patrimonial.



Estas etiquetas de identificación serán adheridas en los elementos que sean de naturaleza inventariable, con el objetivo de que queden debidamente identificadas.

Una vez identificados por el contratista, se identificará en un fichero .XLS la relación entre nº de serie y nº de identificación patrimonial (etiqueta).

### 6º.1.3 Garantía del equipamiento y sus accesorios

Para el equipamiento hardware que sea inventariable, se establece un plazo de garantía de **2 AÑOS**, cuyo cómputo se iniciará a partir de la fecha de recepción y conformidad del suministro. Dicha garantía proporcionará un repuesto in-situ para los equipos que tengan consideración de inventariable como si fuera un nuevo suministro, sin perjuicio de que el equipamiento retirado sea reparado sin ningún coste para su reintegración posterior en el servicio.

La cobertura de la garantía de los productos ha de incluir durante toda su vigencia piezas originales para las reparaciones, mano de obra, desplazamientos y envíos. Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta realización de los suministros contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente o la circunstancia de que los representantes de Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del suministro, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los suministros entregados.

### 6º.1.4 Sustitución de modelos ofertados por motivos de obsolescencia tecnológica, roturas de stock u otros motivos justificados

Por motivos de obsolescencia tecnológica, roturas de stock en el mercado, u otros motivos justificados, es posible que a lo largo de la vida del contrato no sea posible para el adjudicatario seguir suministrando el equipamiento descrito en el presente pliego.

Cuando se produzca esta posibilidad deberá garantizarse, en todo caso, que el equipo sustituto cumple o excede las características y especificaciones técnicas del material descrito en el pliego. Para ello el adjudicatario realizará una propuesta y Madrid Digital, mediante el informe técnico correspondiente, la aceptará para sustituir al material de que se trate.





### 6º.1.5 Otros requisitos obligatorios

Las características técnicas de los equipamientos ofertados deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a sus aspectos ergonómicos, medioambientales, de ahorro energético, de compatibilidad electromagnética y de reducción de radiación emitida.

El suministrador será responsable del cumplimiento de los requisitos técnicos esenciales establecidos en Reglamentos, Directivas o en otras disposiciones normativas de obligado cumplimiento, tanto en el ámbito europeo como en el nacional.

Se ajustarán a la Directiva 2001/95/CE relativa a la seguridad general de los productos (R.D. 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos B.O.E. de 10 de enero de 2004).

En materia de restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas y sobre la gestión de los residuos de los productos eléctricos y electrónicos ofertados, serán de aplicación la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, el Real Decreto 219/2013, de 22 de marzo, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y demás normativa aplicable.

Adicionalmente los productos ofertados, en la medida que les sea de aplicación, cumplirán los requisitos de protección establecidos en el Real Decreto 186/2016, de 6 de mayo de 2016, por el que se regula la compatibilidad electromagnética de los equipos eléctricos y electrónicos.

Los equipos ofertados deberán disponer de la acreditación de cumplimiento de las siguientes certificaciones.

Certificación	Observaciones
<b>Marcado CE</b>	Garantiza la conformidad del producto con la legislación y normativa de la Unión Europea.
<b>Cumplimiento Directiva RoHS 2011/65/EC</b>	Garantiza la conformidad del producto sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos.

## 6º.2 Tipología de equipamiento a suministrar

### 6º.2.1 Productos a entregar

A continuación, se recogen los materiales y equipos a suministrar, y sus cantidades, sin que dichas cantidades signifiquen ningún compromiso de compra por parte de Madrid Digital, sino únicamente como una estimación de volumen acorde con la cuantía máxima estimada del suministro.

Descripción	Cantidad
<b><u>Material no inventariable:</u></b>	
Funda para móvil perfil plata	15
Funda para móvil perfil oro	15
Cable de conexión/carga móvil USB de 1m lightning	15



Cable de conexión/carga móvil USB C 1m lightning	45
Cable de conexión/carga móvil USB de 2m lightning	15
Cable de conexión/carga móvil USB C 2m lightning	30
Cable de conexión/carga móvil USB C 1m	20
Protector de pantalla móvil con filtro de privacidad	15
Protector de pantalla para móvil	10
HUB USB-C a USB 2.0/3.0, HDMI, SD, USB-C, Ethernet, VGA	20
Concentrador hub usb o usbc, con 4 puertos	10
Auriculares para iPhone o similar con cable	10
Auriculares para iPhone o similar Bluetooth	15
Auriculares para Samsung o similar con cable	10
Auriculares para Samsung o similar Bluetooth	5
Funda batería para iPhone o similar	10
Funda batería para Samsung o similar	5
Micrófono de solapa	5
Teclado/ratón inalámbrico para pc	30
Teclado/ratón inalámbrico perfil oro (Apple)	2
Adaptador mini display Port a HDMI (surface pro)	50
Adaptador usbc a HDMI (surface pro )	60
Adaptador corriente 65w (surface pro)	20
Adaptador corriente USB-C 20W (apple)	50
Adaptador corriente USB-C 20W genérico	15
Adaptador corriente usb-c 5w (apple)	20
Adaptador de corriente dos puertos USB-C 35W coche	10
Adaptador de corriente para viajes conexión usb y usbc	10
Disco duro externo 2TB SSD	10
Memorias externas usb o usbc 512GB	20
Apple Pencil (2ª generación)	5
Apple Pencil (1ª generación)	10
Magic Keyboard 12,9"	5
Magic Keyboard 10,9"	10
Magic Keyboard folio (10ª generación)	5
Prolongador usb3.0, 3metros	10
Prolongador usb3. , 5metros	10
Cable HDMI 5 metros	25



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859675587262497091**

Cable HDMI 10 metros	10
<b>Material inventariable:</b>	
iPad premium (Pro) 12"	5
iPad gold (pro) 11"	5
iPad silver (air)	5
MacBook Pro 13"	5
MacBook Pro 14"	5
MacBook Pro 16"	5
iMac 24"	5
Impresora color laser wifi pequeñas dimensiones (airprint)	5

Con carácter general para todos los suministros, cabe destacar que, en el caso de no consumirse la totalidad de las unidades estimadas de facturación establecidas para cada uno de los suministros, no se originará ningún tipo de indemnización para el adjudicatario.

Se facturarán las unidades que hayan sido solicitadas por MD, entregadas en la sede indicada en la solicitud, y hasta el importe máximo adjudicado para los suministros.

### 6º.2.2 Requisitos Técnicos Mínimos

Se especifican a continuación las características técnicas mínimas que deben cumplir los principales equipos a suministrar.

Los requisitos mínimos detallados no pretenden ser una relación exhaustiva de las características técnicas de los equipos.

Equipamiento	Requisito mínimo
<b>Auriculares para iPhone bluetooth</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de referencia a fecha de elaboración del presente pliego: AirPods (3ª Generación)</li> <li>Resistente al agua.</li> <li>Carga Lightning</li> </ul>
<b>Auriculares para Samsung o similar bluetooth</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de referencia a fecha de elaboración del presente pliego: Buds2 Pro</li> <li>Resistentes al agua</li> <li>Carga USB-C</li> </ul>
<b>iPad premium</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de referencia a fecha de elaboración del presente pliego: Ipad Pro 12,9"</li> <li>Pantalla: 12,9"</li> <li>Conectividad: Wifi 6E y 5G</li> <li>Almacenamiento: 512 Gb</li> <li>Apple pencil (2ª Generación)</li> <li>Magic Keyboard</li> </ul>
<b>iPad gold</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de referencia a fecha de elaboración del presente pliego: Ipad Air</li> <li>Pantalla: 10,9"</li> <li>Conectividad: Wifi y celular</li> <li>Almacenamiento: 256 Gb</li> <li>Apple pencil (2ª Generación)</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Magic Keyboard</li> </ul>
<b>iPad silver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de referencia a fecha de elaboración del presente pliego: Ipad (10ª generación)</li> <li>• Pantalla: 10,9"</li> <li>• Conectividad: Wifi y celular</li> <li>• Almacenamiento: 256 Gb</li> </ul>
<b>Macbook Pro 13"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de referencia a fecha de elaboración del presente pliego: MacBook Pro 13"</li> <li>• CPU 8 Núcleos</li> <li>• GPU 10 núcleos</li> <li>• 8 GB Memoria</li> <li>• 512 GB Almacenamiento SSD</li> <li>• Neural Engine de 16 núcleos</li> <li>• Pantalla Retina de 13 pulgadas con True Tone</li> <li>• Dos puertos Thunderbolt/USB 4</li> <li>• Teclado Magic Keyboard</li> <li>• Touch Bar y Touch ID</li> <li>• Trackpad Force Touch</li> </ul>
<b>MacBook Pro 14"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de referencia a fecha de elaboración del presente pliego: MacBook Pro 14"</li> <li>• CPU 10 Núcleos</li> <li>• GPU 16 núcleos</li> <li>• 16 GB Memoria</li> <li>• 1 TB Almacenamiento SSD</li> <li>• Neural Engine de 16 núcleos</li> <li>• Pantalla Liquid Retina XDR de 14 pulgadas</li> <li>• Tres puertos Thunderbolt 4, puerto HDMI, ranura para tarjetas SDXC y puerto MagSafe 3</li> <li>• Teclado Magic Keyboard con Touch ID</li> <li>• Trackpad Force Touch</li> <li>• Adaptador de corriente USB-C de 96 W</li> </ul>
<b>MacBook Pro 16"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de referencia a fecha de elaboración del presente pliego: MacBook Pro 16"</li> <li>• CPU 10 Núcleos</li> <li>• GPU 32 núcleos</li> <li>• 32 GB Memoria</li> <li>• 1 TB Almacenamiento SSD</li> <li>• Neural Engine de 16 núcleos</li> <li>• Pantalla Liquid Retina XDR de 16 pulgadas</li> <li>• Tres puertos Thunderbolt 4, puerto HDMI, ranura para tarjetas SDXC y puerto MagSafe 3</li> <li>• Teclado Magic Keyboard con Touch ID</li> <li>• Trackpad Force Touch</li> <li>• Adaptador de corriente USB-C de 140 W</li> </ul>
<b>iMac 24"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de referencia a fecha de elaboración del presente pliego: iMac</li> <li>• CPU 8 Núcleos</li> <li>• GPU 8 núcleos</li> <li>• 512 GB de capacidad</li> <li>• 8 GB de memoria unificada</li> <li>• Pantalla Retina 4.5K de 24 pulgadas²</li> <li>• Dos puertos Thunderbolt/USB 4</li> <li>• Dos puertos USB 3</li> <li>• Gigabit Ethernet</li> <li>• Teclado Magic Keyboard con Touch ID</li> </ul>



<b>Impresora Láser color WIFI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Láser Color</li> <li>• Pequeñas dimensiones</li> <li>• Conectividad WIFI, compatible con airprint</li> <li>• Bandeja Multipropósito (opcional)</li> </ul>
---------------------------------------	--

### 6º.3 Obligaciones del adjudicatario

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitarse para llevar a cabo con éxito el suministro objeto del contrato.

El adjudicatario asegurará la disponibilidad de los productos contratados durante el periodo de ejecución del presente contrato. En el caso de que la evolución tecnológica de dichos productos suponga un cambio de denominación, podrá sustituirlos siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales, sin que suponga un coste adicional para Madrid Digital.

### 6º.4 Seguimiento y control del suministro

El seguimiento y control del suministro de material incluido en el catálogo, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del material suministrado entre el **Responsable del Servicio** por parte del contratista y el Responsable del Contrato que Madrid Digital designe.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del suministro del material.

## CLÁUSULA 7º. Herramientas de soporte al Servicio

### 7º.1 Introducción

Puesto que la automatización de tareas es una de las prioridades permanentes de la Agencia, las herramientas ocupan un lugar crítico en el presente pliego. El adjudicatario tendrá que dedicar una parte de recursos importante en la mejora de las herramientas y sus datos, así como su gestión, mantenimiento y actualización de datos; deberá contar con los medios propios necesarios para llevar a cabo con éxito los servicios objeto definidos en el presente pliego, y con las herramientas adecuadas que soporten dicho servicio.

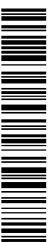
La lista no exhaustiva de herramientas utilizadas en el servicio es la siguiente, sin perjuicio de que puedan incorporarse nuevas herramientas a lo largo de la prestación del servicio:

#### Gestión de tickets para peticiones de servicio de usuario

**SGIP.** Así denomina la Agencia de manera genérica al Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones, que ha sido migrado en 2021 de Remedy a ITSM (llamado internamente FARO Soporte).

**FARO Soporte** (última versión BMC Remedy IT Service Management Suite).

La medición de los ANS será implementada dentro del entorno conocido dentro de la Agencia como Faro Soporte, basado en la solución Smart Reporting de BMC.



**Portal FARO.** Nuevo portal de usuario sobre la nueva suite de BMC IT Service Management Digital Workplace.

### **Telefonía fija**

**Attendant console:** herramienta de Cisco que hace funciones de centralita.

**Cliente de rightfax:** Herramienta para la gestión de envíos y recepción de Fax.

**Compufac:** bbdd de contactos de cargos de las administraciones del ámbito estatal, autonómico y local.

Herramienta de gestión de envío de Telegramas.

### **Control inventario**

SAP - Herramienta con módulos de gestión de activos técnicos de la Comunidad de Madrid.

### **Ofimática**

Herramientas administrativas de Windows, versiones W.8.1 o superior.

Herramienta conocimiento y control licencias office 365 asignada a los usuarios.

Herramienta CMDB para la gestión de activos informáticos de la Comunidad de Madrid.

Herramientas necesarias para el manejo de los distintos elementos hardware activos en la Comunidad de Madrid.

### **Conectividad**

Herramientas de Control remoto homologadas por la Agencia, vpn, lsl, etc...

Herramienta MDT para el maquetado (POB) de equipos homologados por la Agencia.

Herramientas de monitorización de redes homologadas por la agencia, netscout.

### **Herramientas de gestión de usuarios**

Herramienta USUG y USUJ, todo lo relativo a la gestión de usuarios.

Herramientas administrativas de Directorio activo de Microsoft, en relación a la gestión de usuarios.

### **Videocolaboración**

Herramientas de reuniones videocolaborativas homologadas por la Agencia, Teams, Zoom

### **Ruedas de prensa y eventos, streaming**

Herramienta de creación de contenidos web Drupal

Herramienta de producción de video homologada por la agencia Vmix

Herramienta de codificación de video Adobe Live media encoder

Herramienta de distribución de contenidos CDN Consolas enetres y amazon

Herramienta de edición de video Recorte video streaming (Avidemux)

Herramienta de transporte de videos homologados por la agencia, WinSCP





## **Telefonía móvil**

Herramienta de gestión y administración de dispositivos móviles homologada por la agencia MDM

Herramientas envío de mensajería SMS

## **CLÁUSULA 8º. Etapas de prestación del Servicio**

Con el fin de garantizar la transición ordenada desde la situación actual al nuevo modelo, que ha de asumir el adjudicatario del presente pliego, se ha dividido la prestación del servicio en dos etapas:

- Etapa de Transición del Servicio al nuevo adjudicatario
- Etapa de Pleno Servicio (incluida Etapa de Transición de Salida)

La definición de las etapas para el servicio contratado tiene por objetivo garantizar la correcta asunción y ejecución del servicio por el nuevo adjudicatario.

Cada una de las etapas tiene definido un principio y un fin en la escala temporal y un conjunto de resultados e hitos que deben ser aprobados por la Agencia y que se especifican en cada una de ellas.

Todos los plazos especificados en esta cláusula, expresados en días, se deben considerar días naturales.



Figura 3: Etapas del Servicio

### **8º.1 Etapa de Transición**

La Etapa de Transición comprende desde el inicio del contrato hasta el comienzo de la Etapa de Pleno Servicio y tendrá una **duración máxima de 2 meses**



Esta etapa contempla los siguientes hitos:

#### 8º.1.1 Reunión de Lanzamiento del Servicio

La reunión tendrá lugar una vez transcurridos **5 días desde el inicio del contrato** (o el primer día laborable tras dicha fecha).

Esta reunión tendrá los siguientes objetivos:

- **Composición del Equipo de Gobierno propuesto.**

Se comprobará que el equipo de gobierno propuesto se corresponde exactamente con los candidatos cuyos *Curriculum* hayan sido aportados y aceptados previamente de conformidad con lo establecido en este pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Este equipo deberá incorporarse al servicio el primer día de ejecución del contrato.

- **Composición del Equipo de Base propuesto.**

El adjudicatario deberá aportar el *Curriculum* del equipo base propuesto.

Se comprobará que el equipo base propuesto cumple con los requisitos establecido en este pliego, de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El 90% de este equipo deberá incorporarse al servicio como máximo 10 días después del inicio del contrato para llevar a cabo la formación y la transferencia del conocimiento. Y el 10% restante se deberá incorporar antes de que finalice el primer mes de ejecución del contrato.

- Creación del **Comité de Seguimiento del Contrato (CSC) y Comités Operativos (COP).**
- Establecimiento de **puntos clave de la Fase de Transición**

#### 8º.1.2 **Entrega del Plan de Transición**

El objetivo de este Plan es asegurar que se describen, detallan y ejecutan todas las acciones necesarias para garantizar el éxito de la Transferencia y Puesta en marcha del Servicio por parte del adjudicatario sin merma de calidad respecto de la situación de partida.

Éste será elaborado entre la Agencia, el adjudicatario saliente y el adjudicatario entrante y será entregado por éste para su aprobación final por la Agencia a los **10 días desde el inicio del Contrato**. Si se incumplen las fechas de entrega o el Plan no cubre los aspectos definidos, se aplicará la penalización correspondiente.

A continuación, se describen con detalle las actividades que, al menos, debe contener el Plan:

- Definición de la transferencia de responsabilidad en los servicios del catálogo entre el adjudicatario saliente y el entrante, en el que se deberá detallar qué servicios se transfieren, cómo y cuándo se transfieren, qué controles se van a realizar para verificar que cada servicio se ha asumido correctamente, responsables, fechas, etc. Asimismo, se incluirá un estudio de riesgos que deberá acompañarse de un plan de contingencia para la minimización del impacto de la toma del servicio por parte del nuevo prestatario.
- **Especificación de las herramientas e integraciones** necesarias para la prestación y gestión del servicio. Para ello se tendrá en cuenta la Cláusula **Herramientas de soporte al Servicio**.
- Recopilación de la documentación de los procesos, procedimientos y tareas operacionales del servicio.



- Transferencia del Conocimiento al nuevo prestador: durante la fase de transición, la Agencia, o quien la Agencia designe, promoverá la formación a las personas del Equipo de Coordinación y a los formadores que el adjudicatario designe, en lo necesario para prestar el servicio. El adjudicatario es responsable de trasladar esta formación a todo el equipo prestador; para ello, el adjudicatario deberá entregar el **Plan de Formación** detallando contenidos, fechas, asistentes, pruebas a realizar para verificar el conocimiento por cada perfil del equipo, etc. El adjudicatario, si la Agencia lo considera necesario, dedicará esfuerzos a completar la documentación de los servicios que no estén adecuadamente documentados. Se entregará una propuesta identificando la documentación a modificar, planificación, personal que lo realiza, etc.;

Las acciones formativas, y su resultado, deberán ser debidamente certificadas y acreditadas ante la Agencia.

La formación del equipo prestador deberá estar completada y validada por la Agencia antes de la fase de Pleno Servicio.

- Entrega del Plan de Calidad, Mejora y Transformación del Servicio, así como del Plan de Seguimiento de cada uno de ellos.
- Identificación de cualquier otro condicionante necesario para la ejecución de los procesos de transferencia del conocimiento y de la transferencia de la responsabilidad que no se hayan mencionado anteriormente.
- Cualquier otro acuerdo que se haya definido durante la Reunión de Lanzamiento del Servicio.

### 8º.1.3 Ejecución de la Etapa de Transición

En la Etapa de Transición se deberá garantizar la ejecución exitosa de las tareas definidas en el Plan de Transición, en particular:

- Transferencia de todo el conocimiento al adjudicatario. La transferencia hará hincapié en el desarrollo y ejecución de todas las actividades relacionadas con la Transición y puesta en marcha del Servicio.
- Asegurar que están descritas las tareas de transferencia de actividad en el momento de recibir el servicio por parte del adjudicatario.

Durante esta etapa, el CSC trabajará en estrecha relación con todos los proveedores, entrante y saliente, con el fin de dar consistencia y conformidad a lo descrito.

En caso de necesidad, los Comités Operativos (COP) podrán proponer la modificación de alcance, fechas, duración y contenidos de cada una de las etapas y fases referidas en el presente documento. Dicha propuesta deberá ser ratificada por el Comité de Seguimiento de Contrato (CSC).

Conforme se vaya haciendo la transferencia de cada uno de los servicios, deberá hacerse entrega de un documento donde el adjudicatario indique el servicio traspasado, con las tareas y fechas ejecutadas, responsables que han participado y riesgos y propuestas de mejora identificadas. El cumplimiento de cada uno de estos hitos deberá quedar documentado y aprobado formalmente por la Agencia.

El conjunto de estos documentos conformará el **documento de Puesta en Marcha del Servicio**. Su entrega en su versión definitiva se realizará como máximo a los **60 días** del inicio del contrato.

Los **entregables** de la Etapa de Transición se relacionan a continuación:



- Acta de inicio de la Fase de Transición.
- Composición del equipo de trabajo propuesto: Curriculum Vitae del Equipo de Trabajo
- Plan de Transición
- Plan de Formación.
- Plan de Calidad, Mejora y Transformación del Servicio
- Documento de Puesta en marcha del servicio.

Finalizada la Fase de Transición, el Comité de Seguimiento del Contrato se reunirá para evaluar los entregables y resultados de dicha fase. Se comprobará que el equipo incorporado consiste en el 100% de los recursos totales requeridos y que se corresponden con los candidatos cuyos currículos hayan sido aportados y aceptados previamente tal y como se indica en el apartado **Reunión de Lanzamiento del Servicio** del presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Una vez completada la Etapa de Transición será responsabilidad exclusiva del adjudicatario la Prestación del Servicio.

## 8º.2 Etapa de Pleno Servicio

La etapa de Pleno Servicio tendrá lugar a la finalización de la Etapa de Transición, es decir, **comienza tras 2 meses del inicio del contrato**. La duración de esta etapa llega hasta la finalización del contrato e incluye la transición de salida al siguiente contratista.

En la Etapa de Pleno Servicio se diferencian las siguientes responsabilidades en los ámbitos del Modelo de Gestión del Servicio, la Prestación del Servicio y la Gestión del Conocimiento:

- **Modelo de Gestión del Servicio**

El Modelo de Relación junto con todos sus comités de gobierno, estará plenamente operativo.

- **Prestación del Servicio**

- El adjudicatario asumirá la responsabilidad de la prestación integral del servicio ajustándose a los requisitos de calidad exigidos por la Agencia.
- El adjudicatario deberá adaptar la operativa a cualquier cambio aprobado por la Agencia.
- Aplicación de las penalizaciones en caso de producirse incumplimiento en los niveles de servicio definidos.

- **Gestión del Conocimiento**

El adjudicatario garantizará el conocimiento a lo largo del contrato conforme a lo definido en los planes de Formación y Plan de Calidad, Mejora y Transformación del servicio.

Los entregables de la Fase de Pleno Servicio se relacionan a continuación:

- Acta de inicio de la Etapa de Pleno Servicio.
- Plan de la Fase de Transición de Salida. Este plan deberá ser entregado **tres meses antes de la finalización del contrato**.

### 8º.2.1 Ejecución de la Transición de Salida

Durante el periodo final de vigencia del contrato, o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, se establecerá un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se



garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida durante la transición con el siguiente adjudicatario, comprometiéndose el contratista a colaborar, en su caso, con el o los nuevos adjudicatarios en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio y la transferencia de conocimiento, sin perjuicio de seguir prestando el servicio vigente en condiciones de pleno servicio.

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante ese periodo de transición establecido deberá **seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados** al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante.

El adjudicatario se compromete a ejecutar durante los dos últimos meses del contrato el Plan de Transición de Salida que implicará, entre otras cosas:

- Transmisión del conocimiento al nuevo prestador del servicio (o a la propia la Agencia) de cara a garantizar la prestación futura del servicio.
- Compromiso para poner los medios que minimicen el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- Entrega a la Agencia de la totalidad de herramientas y actualizaciones realizadas durante la prestación del contrato. Esto incluirá la documentación de soporte (análisis funcionales, diseño, programas, manuales, etc.).
- Entrega de todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación del servicio.
- Entrega de toda la documentación asociada a la formación impartida que debe incluir entre otras cosas, píldoras formativas, videos formativos, etc. que se deben haber ido elaborando y actualizando durante la ejecución del contrato.
- Cualquier otra información relacionada con este contrato y requerida por la Agencia.

Una vez finalizada la Etapa de Pleno Servicio, se reunirá el CSC para evaluar los entregables y resultados, dando por **finalizados los servicios y verificando el correcto traspaso al nuevo prestador**.

La Fase de Transición de Salida tendrá una **duración de 2 meses**. Esta fase **convive con la Fase de Pleno Servicio**.

Los **entregables** de la Fase de Transición de Salida se relacionan a continuación:

- Acta de inicio de la Fase de Transición de Salida
- Documento de Cierre de la Fase de Transición de Salida.
- Plan de Formación actualizado

Todos los documentos, bases de conocimiento, acciones formativas y desarrollos software o, en general, resultados de los trabajos elaborados por el contratista como consecuencia del presente contrato, serán propiedad de la Agencia, quien ostentará todos los derechos sobre los mismos.





ETAPA	HITOS	FECHA	ENTREGABLES	OBJETIVOS
TRANSICION (2 meses)	REUNION LANZAMIENTO DEL SERVICIO	5 días tras inicio de contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de inicio de la Fase de Transición.</li> <li>Composición del Equipo de Trabajo Propuesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación Equipo de Trabajo y correspondencia con los CV aceptados y propuestos por el adjudicatario.</li> <li>Creación del CSC y de los COP y definición de roles y responsabilidades</li> <li>Establecer puntos clave de la Fase de Transición</li> </ul>
	ENTREGA PLAN DE TRANSICION	10 días tras inicio de contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Transición</li> <li>Plan de Formación</li> <li>Plan de Calidad, Mejora y Transformación del Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguramiento del éxito de la Transferencia y Puesta en marcha del Servicio</li> <li>Mantenimiento del nivel de calidad en la prestación del servicio.</li> <li>Planificación de las acciones a seguir durante la Etapa de Transición.</li> </ul>
	PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO	2 meses tras inicio de contrato	* Documento de Puesta en Marcha del Servicio (definitivo)	- Asunción de la responsabilidad plena del servicio por parte de adjudicatario
ETAPA	HITOS	FECHA	ENTREGABLES	OBJETIVOS
PLENO SERVICIO (22 meses, ampliable hasta 36 meses más en caso de prórroga)	REUNION DE INICIO DE LA ETAPA DE PLENO SERVICIO	2 meses tras inicio de contrato	• Acta de inicio de la etapa de Pleno Servicio redactada en el seno del CSC que dará por finalizada la fase anterior.	- Inicio de la Etapa de Pleno Servicio
	ENTREGA DEL PLAN DE TRANSICIÓN DE SALIDA	3 meses antes de la finalización del contrato	• Plan de la Fase de Transición de Salida	- Disponer del Plan que ha de ejecutarse en la Fase de Transición de Salida.
ETAPA	HITOS	FECHA	ENTREGABLES	OBJETIVOS
TRANSICIÓN DE SALIDA (2 meses)	REUNION DE INICIO DE LA FASE DE TRANSICION DE SALIDA	2 meses antes de la finalización del contrato	• Acta de inicio de la Fase de Transición de Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar una adecuada transición de salida facilitando el traspaso de conocimiento al proveedor entrante</li> <li>Actualización del Plan de Formación</li> </ul>
	REUNIÓN DE FIN DE CONTRATO	Finalización del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Cierre de la Fase de Transición de Salida.</li> <li>Plan de Formación actualizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre de contrato.</li> <li>Traspaso de Servicio al nuevo proveedor</li> </ul>

Tabla 4: Tabla de Entregables

## CLÁUSULA 9ª. Acuerdos de Nivel de Servicio

En un servicio de la naturaleza de este contrato, es necesario contar con Acuerdos de Nivel de Servicio que permitan garantizar que su prestación cumple con unos niveles de calidad acordes con las exigencias de los usuarios a los que está destinado.

En el Anexo III, se incluye toda la información relativa a los acuerdos de nivel de servicio (ANS) aplicables a este contrato.

## CLÁUSULA 10ª. Gobierno del contrato

Los servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de la Agencia con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción de los clientes y usuarios de la Agencia en lo que a servicios de Atención y Soporte se refiere y asegurar la vigencia de los acuerdos como respuesta a las necesidades cambiantes de las TIC en la Comunidad de Madrid.

Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de dos niveles:

- **Nivel estratégico**, orientado a la evolución del contrato y la mejora de los servicios, que se encargará de velar porque la estrategia y objetivos de la contratación de servicios estén alineados con los de la Agencia y de la Comunidad de Madrid, así como de controlar y

garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia. La recepción de los servicios prestados se realizará a este nivel.

- **Nivel operativo**, ligado a la ejecución concreta de los servicios que se encargará de transformar las decisiones estratégicas en planes de acción y de dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución. En este nivel el adjudicatario se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control operativo de los servicios.

Atendiendo a la estructura señalada se establecerán Comités diferenciados a dos niveles para el control y la toma de decisiones:

- **Nivel Estratégico: Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)**
- **Nivel Operativo: Comités Operativos (COP)**

Una vez iniciada la ejecución del contrato, se procederá al nombramiento de un Comité de Seguimiento del Contrato y unos Comités Operativos que incorporarán personal perteneciente a la Agencia y a la empresa adjudicataria.

### **10º.1 Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)**

#### **10º.1.1 Periodicidad**

El Comité de Seguimiento del Contrato se celebrará mensualmente y sus reuniones tendrán lugar en las dependencias de la Agencia o de forma telemática. No obstante, tanto la DAMEU como el adjudicatario podrán convocar reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que así lo requieran. El Comité de Seguimiento del Contrato se iniciará en el momento de la formalización del contrato y finalizará con la conclusión del mismo.

#### **10º.1.2 Asistentes**

Obligatoriamente han de asistir figuras directivas por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar decisiones formales en relación con los servicios prestados por el adjudicatario. Estará formado como mínimo por las siguientes personas:

- **Por parte de la Agencia:**
  - Miembros permanentes:
    - Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario (DAMEU)
    - Responsables de las Áreas de la DAMEU que realizan el seguimiento operativo del adjudicatario en la ejecución de los servicios objeto del contrato.
    - Responsable de la Unidad de Seguimiento del Servicio y Satisfacción del Usuario

La Agencia podrá incorporar otros miembros opcionales cuando así lo considere oportuno.

- **Por parte de la empresa adjudicataria:**
  - Miembros permanentes:
    - Director de la Cuenta en Madrid Digital (DC)
    - Responsable del Servicio (RSER)

No obstante, lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones de los comités.



### 10º.1.3 Funciones

El CSC deberá realizar al menos las funciones definidas a continuación:

- Valorar el avance global de los Servicios y acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario previa autorización de la DAMEU.
- Aprobar las propuestas de actualización de servicios que hayan sido elevadas al CSC por los Comités Operativos y estén relacionados con el objeto del contrato, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el pliego.
- Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada periodo y conocer el grado de incumplimiento de los ANS en relación a la aplicación de las correspondientes penalizaciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Técnicas.
- Aprobar ajustes de ANS definidos en el Pliego y su posible adaptación para ser más acordes con la evolución de los servicios contratados, conforme aconseje la evolución de los servicios.
- Revisar el cumplimiento y grado de avance de las iniciativas recogidas en el Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS).
- Realizar el seguimiento de las acciones que quedaron pendientes del Comité anterior.
- Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el servicio y no resueltas a nivel operativo.
- Revisión y aprobación del certificado de servicios a facturar en el periodo bajo revisión.
- Valorar la conveniencia de efectuar modificaciones de contrato y proponerlas al órgano competente.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento a facilitar a las personas designadas por la Agencia, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Los acuerdos adoptados en el seno del CSC deberán ser de mutuo acuerdo de las partes.

### 10º.1.4 Actas

Tras cada reunión, se elaborará un acta. El adjudicatario será responsable de la redacción de las actas, y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité, la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma. Las actas no tendrán validez formal hasta su firma por parte del Director de la DAMEU y del Coordinador General del Servicio por parte del adjudicatario.

Las actas que incluyan acuerdos de actualización de servicios contratados serán incorporados al expediente del contrato junto con la nueva ficha de servicio.



## 10º.2 Comités Operativos (COP)

En cada Comité Operativo la DAMEU toma conocimiento del estado y evolución del servicio a través de la información aportada sobre la actividad desarrollada en el periodo analizado y el seguimiento de los niveles de servicio estipulados, con el fin de adoptar las decisiones oportunas para su mejora. El adjudicatario se compromete a la mejora continua del servicio, propiciando la colaboración de los distintos niveles de competencia en el análisis e implantación de planes de acción.

### 10º.2.1 Periodicidad

Los Comités Operativos se celebrarán periódicamente (semanal o quincenalmente) y sus reuniones tendrán lugar en las dependencias de la Agencia o de forma telemática. No obstante, la DAMEU podrá convocar cuantas reuniones extraordinarias sean necesarias para el seguimiento del servicio. Estos comités operativos se iniciarán en el momento de la formalización del contrato y finalizarán con la conclusión del mismo.

Los comités operativos reportarán al Comité de Seguimiento de Contrato y se celebrarán con la periodicidad indicada, siguiendo el siguiente esquema:

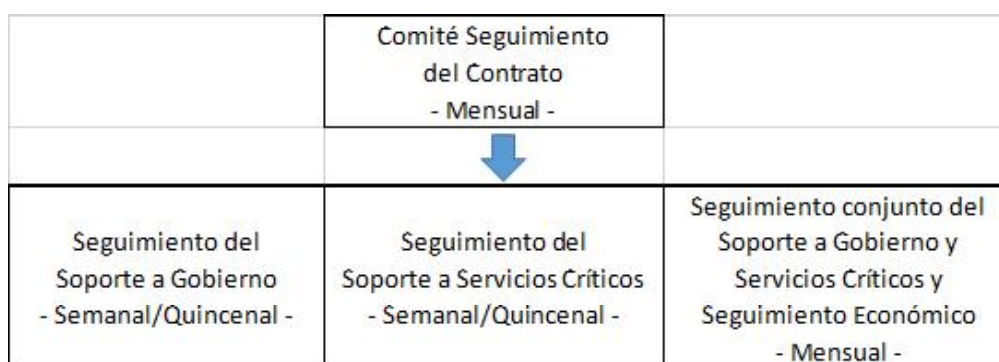


Figura 4: Esquema Comités Operativos

### 10º.2.2 Asistentes

Obligatoriamente han de asistir figuras por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar decisiones en relación con los servicios prestados por el adjudicatario.

Cada uno de los Comités Operativos estará formado como mínimo por las siguientes personas:

Comités Operativos (COP)	Asistentes	
	Agencia	Adjudicatario
Seguimiento del Soporte a Gobierno	Responsable de la Unidad de SIAC y Sv. Audiovisuales	Coordinador de Soporte a Gobierno
Seguimiento del Soporte a Servicios Críticos	Responsable de la Unidad de Intervención Rápida	Coordinador de Soporte a Servicios Críticos
Seguimiento conjunto del Soporte a Gobierno y Servicios Críticos y Seguimiento Económico	Jefes de Área de Soporte a Gobierno y Servicios Críticos y Jefe de Unidad de Seguimiento del Servicio	Responsable del Servicio

Tabla 5: Miembros asistentes a los Comités Operativos



No obstante, lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones.

### **10º.2.3 Funciones**

En el seno de los distintos COP se deberá realizar al menos las funciones definidas a continuación:

- Monitorizar el Servicio en el periodo bajo análisis con el fin de asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados
- Seguir y evaluar el progreso de los trabajos objeto del contrato, tareas y actividades para la prestación del servicio y evaluación de riesgos.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio.
- Comprobar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el adjudicatario está disponible y cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Gestionar los acuerdos con terceros que intervienen en la prestación del servicio.
- Analizar y validar si procede las propuestas de mejora del servicio prestado.
- Proponer al CSC propuestas de actualización o supresión de servicios que estén relacionados con el objeto del contrato, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el pliego.
- Revisar el estado y evolución de los Planes de Mejora acordados y cumplimiento de los compromisos aprobados.
- Aprobar la configuración y estructura de los canales de comunicación con los usuarios, tanto de entrada como de salida.
- Revisar el cumplimiento de los ANS de cada periodo.
- Proponer y presentar al CSC las variaciones en los ANS inicialmente establecidos, planteando nuevos valores objetivos, métricas, penalizaciones, etc.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de su competencia que el propio Comité considere de interés.

### **10º.2.4 Documentos de seguimiento**

Los acuerdos alcanzados en los Comités Operativos quedarán recogidos en un acta o documento de seguimiento y será responsabilidad del adjudicatario su elaboración y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de la reunión, así como la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión. Estos documentos tendrán validez una vez que la Agencia ratifique su contenido.

## **CLÁUSULA 11º. Seguimiento y Mejora Continua**

Dentro de esta cláusula se recoge el método para realizar el seguimiento y la mejora de la calidad dentro de un plan de optimización y mejora del servicio y cuáles son los informes que el adjudicatario deberá proporcionar periódicamente para evaluar el grado de calidad del servicio y corregir las desviaciones sobre los objetivos marcados. Adicionalmente, desde la Agencia se podrán solicitar





los informes puntuales que se consideren necesarios para la correcta ejecución y/o seguimiento del servicio prestado.

### 11º.1 Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS)

Es tarea conjunta de la Agencia y del adjudicatario, la búsqueda de la eficiencia y la excelencia mediante la mejora continua del servicio. Para ello, se habilitará en caso necesario Planes de Optimización y Mejora del Servicio (POMS), cuyo desarrollo corresponde al adjudicatario. En los POMS, el adjudicatario propondrá mejoras a los trabajos desempeñados por su personal, medidas preventivas o correctoras y los plazos, necesarios para solventar cualquier desviación o anomalía, sin menoscabo de los Planes que pueda proponer la Agencia.

Cada línea de acción a poner en marcha dentro del POMS será recogida en una ficha donde se incluye entre otros datos, el nombre de la iniciativa, responsables a nivel de la Agencia y del adjudicatario, fechas de inicio y fin, descripción y beneficios que se alcanzan con su puesta en marcha. Algunos ejemplos de líneas de acción y mejora podrían ser la creación de un repositorio de usuarios, la mejora en el control de la base instalada (equipos del servicio), la gestión en base a roles, etc.

En el documento de seguimiento de los POMS, el adjudicatario deberá entregar mensualmente, al CSC y a los COP, la información relevante que reporte su grado de avance a partir de los informes correspondientes. El informe de avance de los POMS seguirá lo especificado en los siguientes apartados, así como en las fichas de servicio contenidas en el Anexo I.- **Detalle de los Servicios a prestar** del presente pliego.

En definitiva, los POMS deben incluir propuestas de mejora de calidad que la Agencia y el adjudicatario acordarán conjuntamente para optimizar la actividad desarrollada dentro de los diferentes servicios incluidos en el pliego.

### 11º.2 Informes a proporcionar por el adjudicatario

Para el adecuado seguimiento del servicio, evaluación y mejora continua del grado de calidad del mismo se consideran necesarios los siguientes documentos:

- Informe de seguimiento económico y ANS.
- Informe de avance de los POMS.
- Informe de seguimiento del servicio

La entrega mensual de estos informes debe ser **antes del décimo día hábil** del mes siguiente al periodo evaluado. En caso de ser necesario realizar alguna corrección posterior a la fecha de entrega, se dispondrá de un margen de 2 días hábiles. Cualquier cambio realizado en el informe deberá ser comunicado previamente a la Agencia por correo electrónico. Antes de dar por cerrado el documento, las modificaciones realizadas durante las revisiones con la Agencia se almacenarán en un fichero anexo.

Además de las entregas mensuales, es preciso que el adjudicatario entregue un informe de seguimiento del servicio anual que recogerá la información consolidada de todo el año y aquella información que la Agencia considere de utilidad de cara a este periodo. La entrega de este informe se debe realizar antes del 31 de enero del año siguiente al periodo del informe.

#### 11º.2.1 Informe de Seguimiento Económico y ANS

Dentro de este informe se recogerá la información sobre aspectos de índole económica como son:



- Evolución de la facturación de los servicios y las unidades facturables.
- Cumplimiento de ANS.
- Otra información relevante, como previsiones de facturación a futuro.

Dentro de este informe podrán incluirse otro tipo de información que sea acordada en el CSC.

### 11º.2.2 Informe de avance de los POMS

Aportará información sobre el grado de avance de cada una de las iniciativas recogidas en el marco del POMS. Este informe será reportado mensualmente en el CSC y tendrá un formato similar al que se observa en la siguiente figura:



Figura 5: Ejemplo Informe de Avance POMS

La información incluida en este reporte será la que se utilice para el cómputo del nivel de servicio alcanzado en el correspondiente ANS **Realización de los Planes de Mejora**.

### 11º.2.3 Informes de seguimiento del servicio

Dada la naturaleza de los servicios a prestar al amparo del presente pliego, para realizar un seguimiento del servicio, será necesario contar con informes que permitan detectar posibles desviaciones, para establecer acciones preventivas o correctoras y evaluar su efectividad con la evolución posterior de los servicios.

FARO Soporte, permitirá dentro de la funcionalidad de Smart Reporting, contar con informes dinámicos en tiempo real, del estado de los parámetros más importantes del servicio, analizados por las distintas dimensiones de cada servicio y su evolución. No obstante, adicionalmente, será necesario proporcionar un reporte mensual y otros reportes cuya periodicidad y contenidos serán acordados en los correspondientes comités de seguimiento del contrato (CSC y COP). El principal



objetivo de los informes será ofrecer una visión general clara y sencilla de los servicios recogidos en cada una de las fichas incluidas en el pliego (ver Anexo **Detalles de los Servicios a prestar**).

Con el objetivo de mejorar la eficiencia y optimizar los recursos para el desarrollo de los diferentes informes, será necesario que el adjudicatario invierta al comienzo del contrato, una cantidad de tiempo considerable a analizar los informes necesarios para su implementación en Smart Reporting o alternativamente en otra herramienta que proponga, de forma que la mayor parte de los informes periódicos mensuales salgan de forma automática. Será necesario que defina de acuerdo con la Agencia o a su instancia, entre otras cosas, qué informes son necesarios, el contenido de dichos informes, de dónde se obtiene la información, cómo se trata la información, cómo se muestra la información de forma útil, qué análisis se debe realizar de dicha información, etc.

Indicar que dichos informes deberán ser aprobados por la Agencia para su implementación y los datos a utilizar y la herramienta de la que se obtienen será la indicada por los responsables de la Agencia.

Con carácter general, serán de aplicación al conjunto de informes de seguimiento del servicio, las siguientes consideraciones:

- **Simplicidad, concreción y análisis de los datos.** A pesar de tener múltiples servicios con numerosos aspectos susceptibles de seguimiento, no tienen utilidad aquellos informes con cantidades de cifras que no aportan una visión analítica que permita identificar desviaciones que requieran la aplicación de medidas y planes de acción concretos.
- **Datos destacados.** Es importante resaltar dentro de tablas o series los datos que, por su disparidad o por su alejamiento de valores normales, sean destacables y sobre los que haya que llamar la atención.
- **Perspectiva histórica.** Los informes incluirán la comparación de los datos con un determinado período anterior en el tiempo.
- **Cambios.** Dado que nuestro servicio puede cambiar y evolucionar a lo largo de la vida del contrato, será necesario adaptar los informes para reflejar dicha evolución y mantener el grado de precisión de los mismos con relación a la realidad del servicio, así como para eliminar datos que no aporten información o incorporar otros nuevos que aporten mayor valor que los existentes.
- **Aportación de valor.** Si hay indicadores o datos dentro de un informe que dejan de aportar valor al seguimiento de servicio hay que buscar indicadores alternativos o eliminarlos. Mantener datos en un informe por el hecho de ocupar un lugar, no beneficia el seguimiento.
- **Puntualidad.** Todos los informes deben entregarse en el plazo definido y acordado con la Agencia.

Los **informes de seguimiento del servicio** son un medio para entender cómo se ha comportado el servicio en el período analizado, contrastar si las previsiones y mejoras se cumplen y verificar la efectividad de las acciones preventivas o correctoras. A modo de ejemplo, se incluye el aspecto deseable para un informe de un servicio a lo largo de un mes:



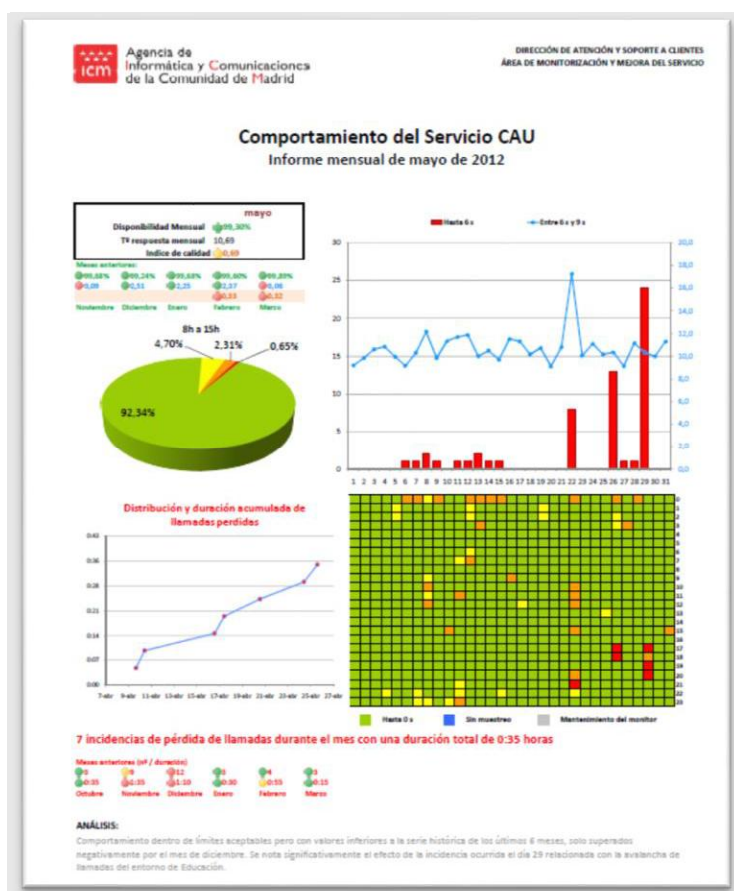
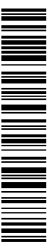


Figura 6: Ejemplo Informe de Seguimiento del Servicio

En lo relativo a los servicios incluidos en el pliego, los informes deben mostrar información, al menos, sobre los siguientes aspectos (no obstante, como hemos comentado anteriormente, el contenido de los informes y su evolución, será acordado en los diferentes comités de seguimiento del contrato):

- **Indicadores de atención.** Deberán distinguirse, además de por periodos seleccionados dinámicamente, por diferentes dimensiones: grupo, entorno, tipos de centro, criticidad, etc. Algunos ejemplos de este tipo de indicadores son: nº de contactos atendidos por canal de entrada, tiempo medio y máximo de solución de incidentes, información sobre el nº de registros en función del estado en el que se encuentran, etc.
- **Indicadores de soporte** como por ejemplo nº de incidentes pendientes, nº de actuaciones realizadas preventivamente sobre los equipos, etc.
- **Indicadores de gestión de accesos** entre los que podemos destacar altas, bajas y modificaciones realizadas en un periodo, altas masivas motivadas por implantaciones, peticiones solucionadas, etc.
- **Indicadores relativos a inventario** como por ejemplo nº de equipos inventariados por unidad organizativa, nº de equipos en garantía, etc.
- **Indicadores relativos a las acciones formativas impartidas por el prestador del servicio a su personal** tales como descripción de las acciones formativas realizadas, nº de asistentes, fecha de impartición, etc.



- **Indicadores relativos a Gestión del Conocimiento**, tales como obtención de listados de las mejoras realizadas sobre la documentación contenida en las herramientas y repositorios documentales actuales, sobre la gestión de la formación, uso de las herramientas de Gestión del Conocimiento por parte de los prestadores de servicio, etc.

## CLÁUSULA 12ª. Estimaciones y volumetrías de los servicios

### 1. SERVICIOS DE CUOTA FIJA

Dentro de este apartado se incluyen los perfiles profesionales y horas estimadas del personal mínimo requerido para la prestación de los servicios que se indican a continuación:

#### Servicios:

**CEC.**

**Soporte a Gobierno**

**Soporte a Servicios Críticos**

#### Perfiles:

**ROSER.** Horas de los perfiles de Responsable Operativo del Servicio.

**TESAV.** Horas de los perfiles de Técnico Especialista de Soporte.

**CCEC.** Horas de los perfiles de Coordinador de Operaciones del Centro Estratégico de Comunicaciones.

**AGT.** Horas de los perfiles de Agentes telefónicos avanzados.

**TAD.** Horas de los perfiles de técnico documentalista y de soporte administrativo.

**SLD24x7.** Servicio de localización y disponibilidad 24x7 que supone estar disponible para atender cualquier llamada sobre el servicio y con la posibilidad de intervenir in-situ en cualquier punto en menos de una hora.

En la siguiente tabla se establecen las volumetrías máximas estimadas y los precios unitarios de cada uno de los Perfiles/Servicios:

Acrónimos	Perfiles Técnicos	Profesionales	Nº de Recursos	Horas/anuales estimadas (*)	Observaciones (perfiles profesiones equivalentes)
ROSER	Responsable Operativo de Servicios		2	3.520	Jefe de Proyecto (Equipo de Gobierno)
TESAV	Técnico Especialista de Soporte (en diferentes tecnologías)		39	68.640	Técnico de Sistemas, Comunicaciones y BBDD
CCEC	Coordinador de Operaciones del Centro Estratégico de Comunicaciones		10	17.600	Coordinador de Atención y Soporte a Usuarios
AGT	Agente Telefónico avanzado		2	3.520	
TAD	Técnico Documentalista y de Soporte Administrativo		2	3.520	Agente CAU/Formador/Documentalista
Acrónimos	Servicios		Nº de Recursos		
SLD24x7	Servicio de Localización y Disponibilidad 24x7		4		

(\*) Estimación de horas anuales para 1 recurso: 1.760 horas/año

*Tabla 6: Volumetrías estimadas servicios de cuota fija*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859675587262497091**



Las actividades a realizar para la prestación de cada uno de los servicios indicados se encuentran definidas en las fichas relacionadas en el Anexo ***Detalle de los Servicios a prestar***.

Los servicios de cuota fija se facturarán mensualmente. Durante la etapa de transición de entrada (los primeros 2 meses de contrato), estos servicios serán prestados por el proveedor saliente, sin que por ello el adjudicatario del presente contrato perciba ninguna prestación económica.

## **2. SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE**

Dentro de este apartado se recogen los servicios y horas que pueden ser requeridos bajo demanda para cubrir necesidades de la Agencia que no están previstas o que no son planificables, y con una duración y alcance limitados en el tiempo.

### **Servicios/Perfiles:**

**SLD24x7D.** Servicio de localización y disponibilidad 24x7 que supone estar disponible para atender cualquier llamada sobre el servicio y con la posibilidad de intervenir in-situ en cualquier punto en menos de una hora. Precio por día.

**REAV-1.** Retransmisión de señal de un Evento Audiovisual que incluye todo el equipamiento necesario (mochila 4G y Servidor receptor 4G, incluyendo su configuración y puesta en marcha) y los técnicos para prestar dicho servicio. Este servicio entrega la señal a un servidor tipo VMIX para su realización y emisión en streaming (no incluidos en este servicio)

Existe otra modalidad en la que este tipo de evento incluye además la retransmisión en streaming por medio de canales tipo Youtube o similar y la realización de dos cámaras.

**REAV-2.** Retransmisión de señal de un Evento Audiovisual que incluye los técnicos para prestar dicho servicio utilizando equipamiento de la Agencia.

**ASER.** Horas del perfil Analista de Servicios que llevará a cabo la implementación de planes de mejora e innovación de los servicios.

**AP.** Horas del perfil Analista Programador que llevará a cabo el desarrollo de herramientas o funcionalidades para la mejora e innovación de los servicios.

**CON.** Horas del perfil Consultor que propondrá el diseño de planes de innovación y mejora del servicio.

**TEEM.** Horas del perfil Técnico especialista en eventos multimedia, que llevará a cabo las actividades recogidas en la ficha de Servicios Audiovisuales incluida en el Anexo Detalle de los Servicios a prestar.

**TESAV.** Horas del perfil Técnico especialista de soporte para aquellas actividades requeridas bajo demanda no planificada.

Dentro de estos servicios bajo demanda, se encuentran englobados:

- **Proyectos de Innovación, Transformación y Mejora:** con el objetivo de mejorar la prestación del servicio, adaptarlo a nuevas necesidades y contribuir a su transformación, será necesaria la identificación de nuevas funcionalidades, así como su desarrollo e implantación, con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a los usuarios mejorando su experiencia de uso. Los perfiles descritos en este apartado serán los que se dediquen a este tipo de proyectos e iniciativas.





Todos estos trabajos serán llevados a cabo mediante proyectos definidos en propuestas detalladas por el adjudicatario, tanto en plazo como en recursos.

En caso de que se apliquen ANS estarán recogidos dentro de los planes de optimización y mejora del servicio (REALPOMS) y su valoración, estará definida previamente y deberá contar con la autorización formal de la Agencia

- **Otros proyectos e iniciativas:** Las peticiones de trabajo relativos a estos servicios estarán sujetas a las necesidades fijadas por esta Agencia. Antes de iniciar estos servicios, el adjudicatario presentará una propuesta que refleje la estimación de esfuerzo de la actividad a realizar y aquellos aspectos que justifiquen su aprobación por la Agencia. Esta propuesta, medida en unidades de facturación (tal y como se recoge en las tablas del presente Pliego), deberá ser aprobada por la Agencia antes de iniciarse los trabajos.

El adjudicatario deberá tener capacidad para asumir las cargas de trabajo planificado bajo demanda, sin variar otros compromisos de entrega previamente acordados con esta Agencia; para garantizar este punto los recursos utilizados para llevar a cabo estos servicios deberán ser distintos del Equipo Base (a no ser que la Agencia apruebe formalmente lo contrario).

En la siguiente tabla se establecen las volumetrías máximas estimadas y los precios unitarios de cada uno de los servicios:

Acrónimos	Descripciones	Unidades de medida	Unidades estimadas/año	Observaciones
SLD24X7D	Servicio de Localización y Disponibilidad 24x7	Servicio diario	120	Máximo estimado de 120 días/año. Precio por 1 día (SLD24X7 / 30 días).
REAV-1	Retransmisión de señal Evento Audiovisual (Incluye todo el equipamiento)	Retransmisiones	12	Precios obtenidos de consulta de mercado
REAV-2	Retransmisión de Señal Evento Audiovisual (Incluye solo personal)	Retransmisiones	12	
ASER	Analista de Servicios	Horas	899	Analista
AP	Analista Programador	Horas	900	Analista-Programador
CON	Consultor de Servicios	Horas	1.900	Consultor Senior
TEEM	Técnico Especialista Eventos Multimedia (a partir del segundo mes de ejecución del contrato)	Horas	3.800	Técnico de Sistemas, Comunicaciones y BBDD
TESAV	Técnico Especialista de Soporte (en diferentes tecnologías)	Horas	15.000	
CCEC	Coordinador de Operaciones del Centro Estratégico de Comunicaciones	Horas	505	Coordinador de Atención y Soporte a Usuarios
AGT	Agente Telefónico avanzado	Horas	3.795	
TAD	Técnico Documentalista y de Soporte Administrativo	Horas	1.700	Agente CAU/Formador/Documentalista

*Tabla 7: Volumetrías estimadas servicios de cuota variable*

Con carácter general para todos los servicios, cabe destacar que, en el caso de no consumirse la totalidad de las unidades estimadas de facturación establecidas para cada uno de los servicios, no se originará ningún tipo de indemnización para el adjudicatario.



Dentro de la facturación de los servicios, quedan comprendidas todas las actividades y medios técnicos, materiales y humanos de toda índole, necesarios para el cumplimiento de las cláusulas contenidas en el presente pliego, así como los servicios de apoyo necesarios y los Acuerdos de Nivel de Servicio aplicables a todos ellos.

### CLÁUSULA 13º. Consultas sobre el Pliego de Cláusulas Técnicas

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

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

**MD\_DAMUX\_CONSULTAS\_PLIEGO@madrid.org**

Los licitadores deberán identificar a un único responsable de la oferta que será, durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada. Para ello, procederán a enviar un correo a la cuenta indicada, informando de los siguientes datos del responsable: Empresa, Nombre y apellidos del contacto, Teléfono (móvil y fijo) y dirección de correo electrónico.

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

CUESTIÓN	PÁRRAFO DEL PLIEGO SOBRE EL QUE SE CONSULTA	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
1		
...		

*Tabla 8: Plantilla Consultas Pliego*

La Agencia, por su parte, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

*El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario*

Firmado digitalmente por: JUAN RAMON PALOMINO DE FRUTOS - \*\*\*2309\*\*  
Fecha: 2023.03.22 17:28

*Fdo. Juan Ramón Palomino de Frutos*



## ANEXO I. Detalle de los servicios a prestar

### I.1 Ficha de Servicio de Centro Estratégico de Comunicaciones (CEC)

SERVICIO	CENTRO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES
Descripción	Prestación del servicio de soporte integral a los miembros de Gobierno de la Comunidad de Madrid, gestionando la comunicación entre estos y los técnicos del área de soporte a Gobierno, así como la intercomunicación aquellos con otros Entes, Organismos o Entidades o sus correspondientes Centros Estratégicos de Comunicaciones. Prestación de servicio de llamadas de emergencias siguiendo el protocolo de actuación
<p>Alcance y Descripción detallada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de contacto con el usuario. Conlleva gestionar todos los contactos entrantes y salientes que se produzcan entre el servicio y los usuarios, sean o no parte de un incidente.</li> <li>• Servicio de centralita, gestión de datos e informes de actividad.</li> <li>• Atención y gestión de las llamadas telefónicas, recepción y atención personalizada de la llamada, localización de los datos del destinatario y establecimiento del servicio solicitado.</li> <li>• Gestión del envío de telegramas, envíos masivos de mensajes, y otros medios de comunicación             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atención telefónica de llamadas de emergencias (teléfono específico) siguiendo el protocolo de actuación y aviso a responsables de:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pisos tutelados y de acogida de la Red de Atención de las Víctimas de Violencia de Género, residencias de mayores y centros de día.</li> <li>○ Centros y Residencias para personas con Discapacidad Física o Intelectual.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Gestión de Comunicados</li> <li>• Recepción, clasificación y difusión, de las informaciones publicadas en prensa relativas a la Comunidad de Madrid, los teletipos recibidos de diferentes agencias y los correos recibidos en el CEC.</li> <li>• Gestión del conocimiento.</li> <li>• Gestión de los datos de gestión del servicio y realización de informes de actividad del servicio prestado.</li> <li>• Realización de las actividades de Back office relacionadas con el servicio</li> <li>• Actualización diaria de las BBDD propias del servicio (nombramientos y ceses)</li> <li>• Gestionar, organizar, planificar, atender y realizar tareas administrativas, de soporte y apoyo al servicio.</li> </ul>	

<b>Perfiles</b>	<b>CCEC, AGT</b>
<b>Interlocutores</b>	Responsable operativo del servicio (ROSER)
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de control remoto, conforme a los estándares internos.</li> <li>Centralita integrada en la red de telefonía de la Comunidad de Madrid y distribuidor automático de llamadas attendant console.</li> <li>Canal correo y fax.</li> <li>Herramienta de Gestión del Conocimiento.</li> <li>Ver lista completa de herramientas en la cláusula de herramientas de soporte al servicio.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	ROT, SOPEX

## I.2 Fichas de Servicio de Soporte Servicios Críticos

### I.2.1 Ficha de Servicio de Soporte Integral para usuarios críticos

SERVICIO	SOPORTE INTEGRAL A USUARIOS DE PERFIL PLATA (SERVICIO UNIR)
<b>Descripción</b>	Soporte integral a colectivos de la Comunidad de Madrid, que gestionan o pertenecen a servicios críticos: recepción, diagnóstico, escalado si procede y solución, de incidencias, peticiones y consultas técnicas, tareas internas y eventos de monitorización, relativos al puesto de trabajo y periféricos en sede, su infraestructura asociada, las aplicaciones y sistemas departamentales.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>Incluye el soporte Integral a los distintos colectivos Críticos de la Comunidad de Madrid, así como a los cuerpos de emergencias, como puedan ser Bomberos, SUMA 112, Agentes forestales, centros médicos. Para este cometido todos los miembros del equipo deben asistir a los distintos emplazamientos donde estos cuerpos realicen las funciones u operaciones demandadas, así como las emergencias, incluyendo los puestos móviles. Estos colectivos pueden variar a lo largo de la vida del contrato.</p> <p>El servicio se prestará siempre según los procedimientos e instrucciones existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas. El servicio podrá ser requerido en domicilios particulares o incluso en puntos fuera de la Comunidad de Madrid.</p> <p><b><u>Descripción de las Actividades incluidas en el servicio</u></b></p> <p><b>Recepción y evaluación de incidentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se tramitarán desde este servicio todas las peticiones que se recepciones por los canales habituales, telefónica, email, web, etc. haciendo una valoración del mismo para su posterior tramitación.</li> </ul> <p><b>Diagnóstico de Incidentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Búsqueda de información en los Sistemas de Conocimiento de carácter general y en las herramientas propias de Soporte Técnico: CMDDB, Repositorios de red, IDC, SharePoint y Herramientas y Repositorios de Terceros Niveles</li> <li>✓ Diagnóstico correcta del elemento (físico o lógico) que causa el incidente –incluido el cableado horizontal, elementos de comunicaciones, incluidos puntos de acceso WIFI y otras infraestructuras- ya sea para la solución del mismo, para escalar internamente o para escalar a las unidades operativas de tercer nivel. Será siempre una prioridad resolver los incidentes en visita única en colaboración con el resto de áreas operativas y de tercer nivel de soporte de la Agencia.</li> <li>✓ Gestión Integral de todas las incidencias de sistema, así como las necesidades demandadas por los usuarios o servicios destinatarios de este soporte de información y comunicación</li> <li>✓ Atención y gestión de las llamadas telefónicas, recepción y atención personalizada de la llamada con las herramientas que disponga Madrid Digital en cada momento, localización de los datos del destinatario y establecimiento del servicio solicitado</li> </ul>	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859675587262497091**

- ✓ Soporte Integral en la atención y resolución de incidencias, así como instalación y configuración a dispositivos y aplicaciones de puesto.
- ✓ Soporte Integral en la atención y resolución de incidencias, así como la instalación y configuración de sistemas especiales de comunicaciones fijas/móviles

### **Resolución Incidentes Software**

- ✓ Software base. Distribución, instalación y configuración de actualizaciones software y firmware, componentes de seguridad y parches.
- ✓ Configuración de Sistema Operativo. POB. Actualmente MS Windows 8.1 y Windows 10 y posteriores, S.O. de Tablets (Android, Windows Mobile, IOS), S.O de Dispositivos MAC independientemente de PC (sobremesa o Portátil) como Tablet o Smartphone, Smartphone con S.O (Android Windows Mobile) y otros de carácter residual.
- ✓ Distribución, instalación y configuración de software específico y productos comerciales homologados o certificados por la Agencia.
- ✓ Configuración de licencias de productos comerciales en red, homologadas por la agencia.
- ✓ Distribución, instalación y configuración de Aplicaciones Corporativas, Departamentales y Externas.
- ✓ Distribución, instalación y configuración de Servicios de Internet, Herramientas de colaboración y correo electrónico corporativo.
- ✓ Configuración de servicios en red. Carpetas compartidas y VPN.

El adjudicatario tomará las medidas oportunas de salvaguarda de datos del usuario en aquellas situaciones en que la prudencia lo exija y conforme a la normativa de la Agencia.

- ✓ Configuración, Instalación Distribución y actualizaciones de cualquier equipo móvil, Smartphone, Tablet, ordenador portátil, etc.
- ✓ Configuración aplicativos software de video conferencia, Zoom, Teams, Webex.

### **Resolución Incidentes Hardware La conectividad y Configuración incluye cualquier tipo de conexión incluida la inalámbrica**

- ✓ Conectividad y configuración del Puesto de Trabajo
- ✓ Conectividad y configuración de Equipos de Impresión en Red o Local.
- ✓ Conectividad y configuración de Equipos de Escaneo en Red o Local.
- ✓ Conectividad y configuración de Equipos Multifuncionales.
- ✓ Conectividad y configuración de otros periféricos y dispositivos externos.
- ✓ Configuración adecuada de las tarjetas de red. Especial atención a la velocidad y dúplex.
- ✓ Reinstalación de equipos en la misma sede.
- ✓ Etiquetado de los latiguillos de parcheo según normativa de la agencia.
- ✓ Reposición de latiguillos defectuosos por latiguillos según normativa.
- ✓ Conectividad, configuración y revisión de dispositivos móviles





### **Sistemas Departamentales incluidos en el Servicio**

- ✓ Diagnóstico para la restauración de conectividad y configuración mínima de sistema y reporte a terceros niveles de situaciones anómalas y documentación de actuaciones.
- ✓ Instalación y operación incluyendo arranque y parada de sistemas, instalación de software base y otros productos.
- ✓ Operación sobre dispositivos de backup.
- ✓ Participación en videoconferencias (ZOOM) y soporte técnico.
- ✓ Instalación certificados FNMT, resolución de problemas derivados de la Firma Digital.
- ✓ Soporte de movilidad y telefonía (móviles, app's, tarjetas SIM, Tablets).

### **Configuración en las Herramientas de Administración del Puesto de Trabajo**

- ✓ Directorio Activo
- ✓ DNS-DHCP
- ✓ SCCM, Herramientas de Descubrimiento.
- ✓ Configuración de dispositivos en plataforma MDM
- ✓ Actualización de la configuración en el servicio "CONSOLIDA" (generado por la herramienta interna de descubrimiento)
- ✓ Realización y documentación de pruebas previo a ejecutar escalado.

### **Tratamiento del incidente en ARS Remedy, ITSM**

- ✓ Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ARS Remedy, ITSM
- ✓ Escalado del incidente al grupo de soporte.
- ✓ Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
- ✓ Solución parcial del incidente.
- ✓ Solución del incidente.
- ✓ Retipificación correcta del Producto.
- ✓ Tipificación correcta del Operacional.

### **Comunicación a los responsables operativos de Servicio**

- ✓ De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad de la base instalada (instalación de productos no homologados, conexión de equipamiento desconocido, conexiones inadecuadas, malos usos del puesto de trabajo).
- ✓ Del mal estado de las infraestructuras de comunicaciones y de las salas técnicas
- ✓ De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
- ✓ Comunicación cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
- ✓ Colaboración con otros servicios definidos en el pliego, sin ningún coste adicional y con autorización previa de la Agencia.



<b>Perfiles</b>	TESAV
<b>Interlocutores</b>	Responsable operativo del servicio (ROSER)
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p><u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Siniestros.</li> <li>PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> <li>GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</li> <li>Documentos del IDC - Soporte Técnico, en especial las Guías específicas de centros especiales.</li> <li>IT-PETU-0013 Fuentes de Información o Conocimiento</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, SharePoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles.</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de Gestión de Incidentes ARS Remedy, ITSM</li> <li>Herramienta de Control Remoto, homologada por la Agencia</li> <li>Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP</li> <li>Herramientas necesarias para el manejo de los distintos elementos Hardware</li> <li>Listado ampliado de herramientas incluido en la Cláusula de Herramientas del Soporte al Servicio del presente pliego.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	TT, TR, REA, REC, ROT, SOPEX



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859675587262497091**

### I.2.2 Ficha de Servicio de Soporte Integral a puesto de control o puesto de mando avanzado móvil (PMA)

<b>SERVICIO</b>	<b>SOPORTE INTEGRAL A PUESTO DE CONTROL O PUESTO DE MANDO AVANZADO MOVIL (PC-PCL - PMA)</b>
<b>Descripción</b>	Soporte integral a colectivos de Emergencias de la Comunidad de Madrid, que gestionan o pertenecen a servicios críticos: recepción, diagnóstico, escalado si procede y solución, de incidencias, peticiones y consultas técnicas, tareas internas y eventos de monitorización, relativos al puesto de

trabajo y periféricos en sede, su infraestructura asociada y sistemas departamentales.

### **Alcance y Descripción detallada**

Soporte a los distintos cuerpos de emergencias, como puedan ser Bomberos, SUMA 112, Agentes forestales, centros médicos, para este cometido todos los miembros del equipo deben asistir a los distintos emplazamientos donde estos cuerpos realicen las funciones u operaciones demandadas, así como las emergencias, incluyendo los puestos móviles (PMA-PC-PCL).

El servicio se prestará siempre según los procedimientos e instrucciones existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas.

### **Descripción de las Actividades incluidas en el servicio**

#### **Recepción y evaluación de incidentes**

- ✓ Se tramitarán desde este servicio todas las peticiones que se recepciones por los canales habituales, telefónica, email, haciendo una valoración del mismo para su posterior tramitación.

#### **Diagnóstico de Incidentes**

- ✓ Búsqueda de información en los Sistemas de Conocimiento de carácter general y en las herramientas propias del Soporte Técnico: CMDB, POST, Repositorios de red, IDC, SharePoint y Herramientas y Repositorios de Terceros Niveles
- ✓ Diagnóstico correcta del elemento (físico o lógico) que causa el incidente –incluido el cableado horizontal, elementos de comunicaciones, incluidos puntos de acceso WIFI y otras infraestructuras- ya sea para la solución del mismo, para escalar internamente o para escalar a las unidades operativas de tercer nivel. Será siempre una prioridad resolver los incidentes en visita única en colaboración con el resto de áreas operativas y de tercer nivel de soporte de la Agencia.
- ✓ Gestión Integral de todas las incidencias de sistema, así como las necesidades demandadas por los usuarios o servicios destinatarios de este soporte de información y comunicación
- ✓ Atención y gestión de las llamadas telefónicas, recepción y atención personalizada de la llamada con las herramientas que disponga Madrid Digital en cada momento, localización de los datos del destinatario y establecimiento del servicio solicitado
- ✓ Soporte Integral en la atención y resolución de incidencias, así como instalación y configuración a dispositivos y aplicaciones de puesto.
- ✓ Soporte Integral en la atención y resolución de incidencias, así como la instalación y configuración de sistemas especiales de comunicaciones fijas/móviles

#### **Resolución Incidentes Software**

- ✓ Software base. Distribución, instalación y configuración de actualizaciones software y firmware, componentes de seguridad y parches.
- ✓ Configuración de Sistema Operativo. POB. Actualmente MS Windows 8.1 y Windows 10 y posteriores, S.O. de Tablets (Android, Windows Mobile, IOS), S.O de Dispositivos MAC



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859675587262497091**

independientemente de PC (sobremesa o Portátil) como Tablet o smartphone, Smartphone con S.O (Android Windows Mobile) y otros de carácter residual.

- ✓ Distribución, instalación y configuración de software específico y productos comerciales homologados o certificados por la Agencia.
- ✓ Configuración de licencias de productos comerciales en red, homologadas por la agencia.
- ✓ Distribución, instalación y configuración de Aplicaciones Corporativas, Departamentales y Externas.
- ✓ Distribución, instalación y configuración de Servicios de Internet, Herramientas de colaboración y correo electrónico corporativo.
- ✓ Configuración de servicios en red. Carpetas compartidas y VPN.
- ✓ Configuración, Instalación Distribución y actualizaciones de cualquier equipo móvil, smartphone, Tablet, ordenador portátil, etc.
- ✓ Configuración aplicativos software de video conferencia, Zoom, Teams, Webex.

**Resolución Incidentes Hardware La conectividad y Configuración incluye cualquier tipo de conexión incluida la inalámbrica**

- ✓ Conectividad y configuración del Puesto de Trabajo
- ✓ Conectividad y configuración de Equipos de Impresión en Red o Local.
- ✓ Conectividad y configuración de Equipos de Escaneo en Red o Local.
- ✓ Conectividad y configuración de Equipos Multifuncionales.
- ✓ Conectividad y configuración de otros periféricos y dispositivos externos.
- ✓ Configuración adecuada de las tarjetas de red. Especial atención a la velocidad y dúplex.
- ✓ Reinstalación de equipos en la misma sede.
- ✓ Etiquetado de los latiguillos de parcheo según normativa de la agencia.
- ✓ Reposición de latiguillos defectuosos por latiguillos según normativa.
- ✓ Conectividad, configuración y revisión de dispositivos móviles

**Sistemas Departamentales incluidos en el Servicio**

- ✓ Diagnóstico para la restauración de conectividad y configuración mínima de sistema y reporte a terceros niveles de situaciones anómalas y documentación de actuaciones.
- ✓ Instalación y operación incluyendo arranque y parada de sistemas, instalación de software base y otros productos.
- ✓ Operación sobre dispositivos de backup.
- ✓ Participación en videoconferencias (ZOOM) y soporte técnico.
- ✓ Instalación certificados FNMT, resolución de problemas derivados de la Firma Digital.
- ✓ Soporte de movilidad y telefonía (móviles, app's, tarjetas SIM, Tablets).



### Configuración en las Herramientas de Administración del Puesto de Trabajo

- ✓ Directorio Activo
- ✓ DNS-DHCP
- ✓ SCCM, Herramientas de Descubrimiento.
- ✓ Configuración de dispositivos en plataforma MDM
- ✓ Actualización de la configuración en el servicio "CONSOLIDA" (generado por la herramienta interna de descubrimiento)
- ✓ Realización y documentación de pruebas previo a ejecutar escalado.

### Tratamiento del incidente en FARO (ARS Remedy, ITSM)

- ✓ Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ARS Remedy, ITSM
- ✓ Escalado del incidente al grupo de soporte.
- ✓ Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
- ✓ Solución parcial del incidente.
- ✓ Solución del incidente.
- ✓ Retipificación correcta del Producto.
- ✓ Tipificación correcta del Operacional.

### Comunicación a los responsables operativos de Servicio

- ✓ De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad de la base instalada (instalación de productos no homologados, conexión de equipamiento desconocido, conexiones inadecuadas, malos usos del puesto de trabajo).
- ✓ Del mal estado de las infraestructuras de comunicaciones y de las salas técnicas
- ✓ De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
- ✓ Comunicación cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
- ✓ Colaboración con otros servicios definidos en el pliego, sin ningún coste adicional y con autorización previa de la Agencia.

<b>Perfiles</b>	TESAV
<b>Ubicaciones</b>	Además de las indicaciones generales, es necesario dar soporte a los vehículos de emergencias o PC-PCL-PMA, independientemente de donde sean ubicados en cada actuación y de la comunidad autónoma.
<b>Interlocutores</b>	Responsable operativo del servicio (ROSER)



<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p><u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Sinistros.</li> <li>• PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> <li>• GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</li> <li>• Documentos del IDC - Soporte Técnico, en especial las Guías específicas de centros especiales.</li> <li>• IT-PETU-0013 Fuentes de Información o Conocimiento</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes FARO</li> <li>• Herramienta de Control Remoto, homologada por la Agencia</li> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP</li> <li>• Herramientas necesarias para el manejo de los distintos elementos Hardware</li> <li>• Listado ampliado de herramientas incluido en la cláusula de Herramientas de soporte al Servicio del presente pliego</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>TT, TR, REA, REC, ROT, SOPEX</p>





### I.3 Fichas de Servicio de Soporte Integral a Gobierno

#### I.3.1 Ficha de Servicio de Soporte integral para Perfiles Platino/Oro

SERVICIO	SOPORTE INTEGRAL PARA PERFILES PLATINO/ORO (SERVICIO SIAC)
<b>Descripción</b>	Soporte integral a perfiles ejecutivos, determinados por la Comunidad de Madrid, recepción, diagnóstico, escalado si procede y solución, de incidencias, peticiones y consultas técnicas, tareas internas y eventos de monitorización, relativos al puesto de trabajo y periféricos en sede, su infraestructura asociada y sistemas departamentales.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El soporte integral al colectivo de usuarios de Gobierno será desempeñado por el equipo de trabajo en modalidad presencial o remota en los distintos emplazamientos donde estén ubicados los usuarios y se atenderán a demanda del usuario, pudiendo incluir los domicilios de los usuarios o puntos fuera de la Comunidad de Madrid donde los usuarios tengan que desplazarse.</p> <p>El servicio se prestará siempre según los procedimientos e instrucciones existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas.</p> <p><b><u>Descripción de las Actividades incluidas</u></b></p> <p><b>Recepción y evaluación de Incidentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se tramitarán desde este servicio todas las peticiones que se recepciones por los canales habituales, telefónica, email, haciendo una valoración del mismo para su posterior tramitación.</li> </ul> <p><b>Diagnóstico de Incidentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Búsqueda de información en los Sistemas de Conocimiento de carácter general y en las herramientas propias del Soporte Técnico: Repositorios de red, Sharepoint y Herramientas y Repositorios de Terceros Niveles.</li> <li>✓ Diagnóstico correcta del elemento (físico o lógico) que causa el incidente –incluido el cableado horizontal, elementos de comunicaciones, incluidos puntos de acceso WIFI y otras infraestructuras- ya sea para la solución del mismo, para escalar internamente o para escalar a las unidades operativas de tercer nivel. Será siempre una prioridad tratar de resolver los incidentes en visita única en colaboración con el resto de las áreas operativas y de tercer nivel de soporte de la Agencia.</li> <li>✓ Gestión Integral de todas las incidencias de sistema, así como las necesidades demandadas por los usuarios o servicios destinatarios de este soporte de información y comunicación</li> <li>✓ Atención y gestión de las llamadas telefónicas, recepción y atención personalizada de la llamada con las herramientas que disponga Madrid Digital en cada momento, localización de los datos del destinatario y establecimiento del servicio solicitado</li> <li>✓ Soporte Integral en la atención y resolución de incidencias, así como instalación y configuración a dispositivos y aplicaciones de puesto.</li> </ul>	

- ✓ Soporte Integral en la atención y resolución de incidencias, así como la instalación y configuración de sistemas especiales de comunicaciones fijas/móviles
- ✓ Solicitud de información complementaria a: Usuario, Primer Nivel o a otros niveles de soporte.

#### **Resolución Incidentes Software**

- ✓ Software base. Distribución, instalación y configuración de actualizaciones software y firmware, componentes de seguridad y parches.
- ✓ Configuración de Sistema Operativo. POB, Actualmente, MS Windows 8.1 y Windows 10, y S.O. de Tablets y Smartphone y otros de carácter residual y equipos con sistema operativo IOS o Android.
- ✓ Distribución, instalación y configuración de software específico y productos comerciales homologados o certificados por la Agencia.
- ✓ Configuración de licencias de productos comerciales, homologados por la agencia.
- ✓ Distribución, instalación y configuración de Aplicaciones Corporativas, Departamentales y Externas.
- ✓ Distribución, instalación y configuración de Servicios de Internet, Herramientas de colaboración y correo electrónico corporativo.
- ✓ Configuración de servicios en red. Carpetas compartidas y accesos remotos VPN.

El adjudicatario tomará las medidas oportunas de salvaguarda de datos del usuario en aquellas situaciones en que la prudencia lo exija y conforme a la normativa de la Agencia.

- ✓ Configuración aplicativos software de video conferencia, Zoom, Teams, Webex, etc.
- ✓ Instalación, configuración y resolución de incidencias relacionados con telefonía móvil, en sistemas operativos Android e IOS.

#### **Resolución Incidentes Hardware La conectividad y Configuración incluye cualquier tipo de conexión incluida la inalámbrica**

- ✓ Conectividad y configuración del Puesto de Trabajo
- ✓ Conectividad y configuración de Equipos de Impresión en Red o Local.
- ✓ Conectividad y configuración de Equipos de Escaneo en Red o Local.
- ✓ Conectividad y configuración de Equipos Multifuncionales.
- ✓ Conectividad y configuración de otros periféricos y dispositivos externos.
- ✓ Configuración adecuada de las tarjetas de red. Especial atención a la velocidad y dúplex.
- ✓ Reinstalación de equipos en la misma sede.
- ✓ Etiquetado de los latiguillos de parcheo según normativa de la Agencia.
- ✓ Reposición de latiguillos defectuosos por latiguillos según normativa.
- ✓ Conectividad, configuración y revisión de dispositivos móviles

### Sistemas Departamentales incluidos en el Servicio

- ✓ Diagnóstico para la restauración de conectividad y configuración mínima de sistema y reporte a terceros niveles de situaciones anómalas y documentación de actuaciones.
- ✓ Instalación y operación incluyendo arranque y parada de sistemas, instalación de software base y otros productos.

### Configuración en las Herramientas de Administración del Puesto de Trabajo

- ✓ Directorio Activo
- ✓ DNS-DHCP
- ✓ SCCM, Herramientas de Descubrimiento.
- ✓ Configuración de dispositivos en plataforma MDM
- ✓ Actualización de la configuración en el archivo "CONSOLIDA" (generado por la herramienta interna de descubrimiento).
- ✓ Realización y documentación de pruebas previo a ejecutar Escalado.

### Tratamiento del incidente en ARS Remedy, ITSM

- ✓ Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ARS Remedy, ITSM.
- ✓ Escalado del incidente al grupo de soporte.
- ✓ Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
- ✓ Solución parcial del incidente.
- ✓ Solución del incidente.
- ✓ Retipificación correcta del Producto.
- ✓ Tipificación correcta del Operacional.

### Comunicación a los responsables operativos del Servicio

- ✓ De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad de la base instalada (instalación de productos no homologados, conexión de equipamiento desconocido, conexiones inadecuadas, malos usos del puesto de trabajo).
- ✓ Del mal estado de las infraestructuras de comunicaciones y de las salas técnicas
- ✓ De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
- ✓ Comunicación cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.

<b>Perfiles</b>	TESAV
<b>Interlocutores</b>	Responsable operativo del servicio (ROSER)
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes ARS Remedy, ITSM</li> <li>• Herramienta de Control Remoto, homologada por la Agencia</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP</li> <li>• Herramientas necesarias para el manejo de los distintos elementos Hardware</li> <li>• Listado ampliado de herramientas definido en la cláusula de Herramientas de soporte al Servicio del presente pliego.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	TT, TR, REA, REC, ROT, SOPEX



### I.3.2 Ficha de Servicios Audiovisuales

SERVICIO	Servicios audiovisuales y soporte a actos y comunicaciones públicas.
Descripción	Soporte integral a servicios audiovisuales, determinados por la Comunidad de Madrid: recepción, diagnóstico, escalado si procede y solución, de incidencias, peticiones y consultas técnicas, tareas internas y eventos de monitorización, relativos al equipamiento y su infraestructura asociada y sistemas departamentales implicados en los servicios.

#### Alcance y Descripción detallada

El servicio de soporte a eventos audiovisuales dará respuesta a las necesidades planteadas por los distintos departamentos de las consejerías de la comunidad de Madrid encargados de la gestión de actos, ruedas de prensa y eventos en los que participan perfiles ejecutivos de las diferentes consejerías. Ya sea desde salas audiovisuales ya montadas o todo lo relacionado a su montaje y puesta en marcha en otras ubicaciones.

El servicio se prestará siempre según los procedimientos e instrucciones existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas.

#### Descripción de las actividades incluidas:

- **Recepción de peticiones y su análisis.**
  - Se tramitarán desde este servicio todas las peticiones que se recepcionen por los canales habituales, telefónica, email, haciendo una valoración del mismo para su posterior tramitación.
  - Los Servicios audiovisuales consisten principalmente en la aportación de una solución técnica para las peticiones especificadas por el cliente e incluyen la Planificación, Instalación, Montaje, Operación, Supervisión y Desmontaje del equipamiento necesario para la realización con éxito del servicio.
  - Para estas peticiones se solicita un soporte altamente especializado para el desarrollo de un acto que requiere el despliegue de equipamiento audiovisual, como puede ser: pantallas, pantallas de gran formato (videowall), proyectores, micrófonos, equipos de sonido, equipos de luz, equipos de video, etc.
  - El equipamiento utilizado podrá ser el que la Agencia tiene en propiedad y por lo tanto habrá que recogerlo de su ubicación de almacenaje, trasladarlo, instalarlo y devolverlo a su lugar de origen una vez finalizado el evento o será aportado por el adjudicatario en el caso de que la Agencia no disponga del material requerido. Es necesaria la visita previa al lugar del Evento, para conocer de primera mano las necesidades del acto y la solución técnica correcta con la antelación necesaria. El lugar del evento puede ser cualquier espacio o recinto en el que técnicamente sea posible aplicar una solución que permita cumplir con el objetivo del evento. El adjudicatario, proveerá los medios necesarios para garantizar la realización del evento.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859675587262497091**

- Si el servicio audiovisual solicitado incluye la retransmisión de señal del evento audiovisual por canales de comunicación público, el adjudicatario realizará el análisis previo para determinar el sistema de publicación de dicho evento y deberá aportar para su realización los equipos de comunicación y conexión necesarios o solo el personal para realizar la publicación del mismo.
- **Diagnóstico de incidentes.**
  - Durante el despliegue y la preparación del servicio solicitado, atender todo tipo de incidencias relacionadas que puedan afectar a su realización.
- **Resolución de incidentes software**
  - Configuración de sistemas operativos en todos los elementos necesarios para el funcionamiento correcto en los equipos audiovisuales utilizados
  - Distribución, instalación y configuración de software específico y de productos comerciales utilizados, homologados o certificados por la agencia.
  - Distribución, instalación y configuración de actualizaciones software y firmware en los equipos audiovisuales utilizados.
- **Resolución de incidentes hardware, excepto averías.**
  - Diagnóstico del incidente y su solución sustituyendo el equipo afectado.
  - Escalado de las averías de los componentes audiovisuales específicos según procedimiento de la Agencia.
- **Configuración herramientas**
  - Configuración y conectividad de equipos de transmisión, mochilas 4G para el envío de la señal utilizando la red de telefonía móvil.
  - Configuración y conectividad de servicios de video streaming y protocolos necesarios.
  - Configuración de software de producción y software de codificación.
  - Configuración de software de videoconferencia.
- **Tratamiento del incidente**
  - Escalado del incidente al grupo de soporte
  - Seguimiento del incidente hasta la solución parcial o definitiva
  - Solución parcial del incidente
  - Retipificación correcta del producto
  - Tipificación correcta del operacional

#### **Comunicación a los responsables operativos del Servicio**

- ✓ De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad de la base instalada (instalación de productos no homologados, conexión de equipamiento desconocido, conexiones inadecuadas, malos usos del puesto de trabajo).
- ✓ Del mal estado de las infraestructuras de comunicaciones y de las salas de audiovisuales.

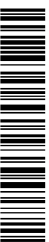




<p>✓ De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).</p> <p>✓ Comunicación cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.</p>	
<b>Perfiles</b>	TESAV, TEEM
<b>Interlocutores</b>	Responsable operativo del servicio (ROSER)
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de Gestión de Incidentes ARS Remedy, ITSM</li> <li>Herramienta de Control Remoto, homologada por la Agencia</li> <li>Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP</li> <li>Herramientas necesarias para el manejo de los distintos elementos Hardware</li> <li>Herramientas de edición de video, preferentemente Vmix.</li> <li>Herramientas de configuración y conectividad de equipos de transmisión, mochilas 4G para el envío de la señal utilizando la red de telefonía móvil</li> <li>Herramientas de configuración de equipos audiovisuales.</li> <li>Listado ampliado de herramientas incluido en la cláusula de Herramientas de soporte al Servicio del presente pliego.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	TT, TR, REA, REC, ROT, SOPEX

### I.3.3 Ficha de Servicios de videoconferencia

<b>SERVICIO</b>	<b>Servicios de videoconferencia de altas prestaciones para perfiles Patino/Oro</b>
<b>Descripción</b>	Soporte integral a servicios de videoconferencia e infraestructura asociada, determinados por la Comunidad de Madrid: recepción, diagnóstico, escalado si procede y solución, de incidencias, peticiones y consultas técnicas, tareas internas y eventos de monitorización, relativos al puesto de trabajo y periféricos en sede, su infraestructura asociada y sistemas departamentales involucrados.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El servicio de videoconferencia dará respuesta a las necesidades planteadas por los perfiles ejecutivos de los distintos departamentos de las consejerías de la comunidad de Madrid. Ya sea</p>	



desde salas audiovisuales equipadas con sistemas de videoconferencia móvil (SVM) o sistemas de videoconferencia fijos (SVF), manteniéndolas en perfecto estado para su funcionamiento.

La agencia dispone de dos tipos de salas de videoconferencia, con la siguiente denominación; SVF y SVM (sistema videoconferencia móvil o Fijo) normalmente compuesto por una pantalla de grandes dimensiones montada sobre un carrito, o en su defecto integrado de forma fija en la sala (SVF), sistema integrado cámara web, micrófono y altavoces, todo administrado desde un equipo portátil o NUC.

El servicio se prestará siempre según los procedimientos e instrucciones existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas.

#### **Descripción de las actividades incluidas:**

##### **○ Recepción de peticiones, análisis y puesta en servicio.**

- Se tramitarán desde este servicio todas las peticiones que se recepciones por los canales habituales, telefónica, email, haciendo una valoración del mismo para su posterior tramitación.
- Análisis de la petición, y preparación de la plataforma y medios a utilizar para la realización de la videoconferencia, como son pantalla, webcam, portátiles, altavoces, salas SVF o SVM, así como las comunicaciones necesarias para realizar la videoconferencia, etc...
- Asistencia y soporte, bien de forma remota o presencial según lo requiera el solicitante.

##### **○ Diagnóstico de incidentes.**

- Durante el despliegue y la preparación del servicio solicitado, atender todo tipo de incidencias relacionadas que puedan afectar a su realización.

##### **○ Resolución de incidentes software**

- Configuración de las distintas plataformas elegidas para realizar la videoconferencia y todos los elementos necesarios para el funcionamiento correcto.
- Distribución, instalación y configuración de software específico y de productos comerciales utilizados, homologados o certificados por la agencia.
- Escalado de las incidencias que se produzcan que han afectado al entorno en el que se realice la Videoconferencia según procedimiento de la Agencia.

##### **○ Resolución de incidentes hardware, excepto averías.**

- Diagnóstico del incidente y su solución sustituyendo el equipo afectado.
- Escalado de las averías de los componentes específicos de Videoconferencia según procedimiento de la Agencia

##### **○ Configuración herramientas**

- Mantener actualizado el software y firmware de los equipos videoconferencia utilizados.
- Las plataformas homologadas por la agencia en la actualidad son ZOOM y TEAMS.
- Otras plataformas comerciales utilizadas a demanda del solicitante.



- Configuración y conectividad de las comunicaciones para el correcto funcionamiento de la plataforma a utilizar en la videoconferencia.

#### Otras tareas.

- Mantenimiento y revisión periódica de los sistemas de videoconferencia SVF y SVM,
- Traslado de sistemas SVM a dependencias de la comunidad, donde sea requerida su utilización.

#### Tratamiento del incidente

- Escalado del incidente al grupo de soporte
- Seguimiento del incidente hasta la solución parcial o definitiva
- Solución parcial del incidente
- Retipificación correcta del producto
- Tipificación correcta del operacional

#### Comunicación a los responsables operativos del Servicio

- ✓ De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad de la base instalada (instalación de productos no homologados, conexión de equipamiento desconocido, conexiones inadecuadas, malos usos del puesto de trabajo).
- ✓ Del mal estado de las infraestructuras de comunicaciones y de las salas de audiovisuales.
- ✓ De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
- ✓ Comunicación cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.

<b>Perfiles</b>	TESAV, TEEM
<b>Interlocutores</b>	Responsable operativo del servicio (ROSER)
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes ARS Remedy, ITSM</li> <li>• Herramienta de Control Remoto, homologada por la Agencia</li> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP</li> <li>• Herramientas necesarias para el manejo de los distintos elementos Hardware</li> <li>• Herramientas de configuración de equipos videoconferencia.</li> <li>• Listado ampliado de herramientas incluido en la cláusula de Herramientas de soporte al Servicio del presente pliego.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	TT, TR, REA, REC, ROT, SOPEX



## ANEXO II. MODELO DE CURRÍCULUM VITAE

### CURRÍCULUM DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

PERFIL (*)	CÓDIGO
APELLIDOS	NOMBRE
CATEGORÍA EN LA EMPRESA	
TITULACIÓN ACADÉMICA	
FORMACIÓN ADICIONAL	
ACTIVIDAD PROFESIONAL (especificando, como mínimo: Empresa, duración del proyecto, descripción del mismo, actividades desarrolladas y cliente)	
OTRA INFORMACIÓN	

Fecha y sello de la empresa

#### NOTAS:

(\*) Se indicará que perfil se cubre con este currículum, de los recogidos en el apartado del pliego **Perfiles de los diferentes miembros del equipo**. Junto a cada formulario relleno, podrán solicitarse los certificados acreditativos.



## ANEXO III. DESCRIPCIÓN DE ANS

### III.1. Medición de los niveles de servicio

En ese anexo se recoge el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que MD ha determinado para este servicio que serán objeto de seguimiento mensual y así como el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral mínimo de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el nivel de calidad requerido sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir el adjudicatario del Servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a MD y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo. Por tanto, los servicios prestados por el adjudicatario serán supervisados por la Agencia en base al seguimiento de los ANS, a la supervisión y análisis de los procesos seguidos por el adjudicatario en la prestación de los servicios contratados, al correcto uso de los Sistemas de Información que soportan la actividad y al continuo muestreo de la correcta ejecución de las actividades encomendadas.

El adjudicatario será responsable de implementar su medición y proporcionar la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida a través de los registros procedentes de las herramientas de gestión. Tanto las herramientas de gestión como la forma de extracción de la información serán propuestas por el adjudicatario y validadas por MD.

La medición y el seguimiento de ANS se realizarán con la periodicidad que garantice su correcto seguimiento y reporte dentro del Comité de Seguimiento del Contrato sin perjuicio de que su seguimiento sea posible con carácter diario mediante el uso de las herramientas definidas para este fin.

El adjudicatario presentará, adicionalmente, un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del décimo día hábil del mes siguiente al período evaluado. Dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la Agencia, que se reserva el derecho de contrastar, sin previo aviso, la información facilitada por el adjudicatario en cualquier momento durante la ejecución del contrato. La Agencia podrá auditar tanto la información facilitada por el adjudicatario como su forma de extracción y las herramientas utilizadas (como Power BI), prevaleciendo la decisión de la Agencia en caso de discrepancia.

No obstante, la Agencia podrá potestativamente dispensar al contratista de su obligación de presentar estos informes si la información de los mismos estuviera disponible para la Agencia por medios informáticos, en tiempo real, a través de los oportunos cuadros de mando basados en herramientas como Power BI.

Los ANS definidos comenzarán a medirse desde el inicio de la Etapa de Pleno Servicio. Las penalizaciones asociadas al incumplimiento de los ANS se comenzarán a aplicar tres meses después de comenzar dicha fase.



Es necesario que la medición de los ANS se realice en las herramientas indicadas en la Cláusula **Herramientas de soporte al servicio** y en el presente anexo.

El incumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de penalidades. La aplicación de estas penalidades se revisará en el Comité de Seguimiento del Contrato; su cálculo se detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En el caso de que por la evolución del servicio o la prestación del mismo, existan criterios de desglose de ANS que pudieran dejar de ser aplicables, se procederá a un nuevo desglose entre el resto de los criterios asociados al ANS afectado.

Además, la proporcionalidad aplicada en la división o agrupación dentro de cada ANS y/o de cada servicio se realizará a criterio de la Agencia y podrá variar en función de la evolución del servicio o de la prestación del mismo conforme a las encuestas de satisfacción del usuario.

Los ANS descritos y detallados en el presente anexo, establecen los valores mínimos exigidos al adjudicatario prestador del servicio.

## III.2. Descripción detallada de los ANS

### III.2.1. Tiempo de Tramitación (TT)

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar el tiempo de tramitación del incidente.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

El indicador mide el tiempo que hay entre que se recibe el incidente y se realizan los trámites necesarios para su solución hasta que se cierra.

Este **tiempo de tramitación se define** como la suma de todos los tiempos en el que el incidente ha estado en el grupo del adjudicatario en los estados “Escalado” y “En Proceso”.

Los incidentes se contabilizan en el mes en que se han cerrado y sólo aquellos que no han sido solucionados por el grupo del adjudicatario.

#### NIVELES DE SERVICIO

< 2 horas en al menos el 98% de incidentes

#### METRICA

- Espacio muestral: Los incidentes que han pasado por algún grupo del adjudicatario y han sido cerrados en el mes objeto de la medición por grupos distintos al del adjudicatario.
- Numerador: Es el número de incidentes que su tiempo de tramitación es menor a 2 horas.
- Denominador: Es el número total de incidentes que han pasado por el grupo de proveedor.

$$\frac{\text{Nº Incidentes con tiempo tramitación igual o inferior a 2 horas}}{\text{Nº Incidentes que han pasado por el grupo}} \geq 98\%$$





## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Nº Incidentes no superan tiempo tramitación de 2 horas	Remedy/ITSM	Automático
Nº Incidentes que han pasado por el grupo	Remedy/ITSM	Automático

### III.2.2. Tiempo de Resolución (TR)

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar el tiempo de solución del incidente.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

El indicador mide el tiempo que hay entre que se recibe el incidente y se realizan los trámites necesarios para su solución hasta que se cierra.

Este **tiempo de tramitación se define** como la suma de todos los tiempos en el que el incidente ha estado en el grupo del adjudicatario en los estados “Escalado”, “En Proceso” y “Solución Parcial”.

Los incidentes se contabilizan en el mes en que se han cerrado y sólo aquellos que han sido solucionados por el grupo del adjudicatario.

#### NIVELES DE SERVICIO

< 2 horas para al menos el 98% de incidentes

#### METRICA

- Espacio muestral: Los incidentes que han sido solucionados por algún grupo del adjudicatario y han sido cerrados en el mes objeto de la medición.
- Numerador: Es el número de incidentes que su tiempo de tramitación es menor a 2 horas.
- Denominador: Es el número de incidentes que se han sido cerrados por el grupo del adjudicatario.

$$\frac{\text{Nº Incidentes con tiempo tramitación menor o igual a 2 horas}}{\text{Nº Incidentes que han pasado por el grupo}} \geq 98\%$$



#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

#### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Nº Incidentes no superan tiempo tramitación en 2 horas	Remedy/ITSM	Automático
Nº Incidentes que han sido cerrados por el grupo	Remedy/ITSM	Automático

### III.2.3. Reaperturas (REA)

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Garantizar la correcta solución del incidente sin necesidad de reaperturas.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

El indicador mide el número de veces que es reabre una incidencia porque la solución no ha sido efectiva.

Esta reapertura se define como la comunicación del usuario indicando que el incidente no se ha solucionado correctamente porque sigue con la misma problemática.

Los incidentes con reapertura se contabilizan en el mes en que se han realizado la reapertura y sólo aquellos que han sido solucionados por el grupo del adjudicatario. Si un incidente se reabre en varios meses se contará en todos los meses en los que tenga reapertura, si hay varias en un mismo mes se contabilizarán tantas como haya recibido en el mes objeto de medición.

#### NIVELES DE SERVICIO

Reaperturas totales  $\leq 5$ .

#### METRICA

- Espacio muestral: Los incidentes que han sido solucionados por algún grupo del adjudicatario y han tenido alguna reapertura en el mes objeto de estudio.

$$N^{\circ} \text{ Incidentes con reapertura} \leq 5$$



#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

#### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Nº Incidentes cerrados con reapertura en el mes	Remedy/ITSM	Automático

### III.2.4. Reclamaciones (REC)

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Mejorar el servicio prestado hacia los usuarios incitando al adjudicatario a poner en marcha acciones necesarias para no sufrir reclamaciones.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

El indicador mide el número de reclamaciones que ha tenido los incidentes resueltos por el grupo del proveedor.

Las reclamaciones son acciones en las que el usuario pone su manifiesto el descontento con el servicio, este descontento tiene que hacerlo de una manera escrita o a través de teléfono para que quede registro de ello.

Las reclamaciones se contabilizan en el mes en el que se ha cerrado el incidente que tiene alguna reclamación.

#### NIVELES DE SERVICIO

≤ 2 reclamaciones al mes

#### METRICA

Espacio muestral: Los incidentes solucionados por el grupo del adjudicatario en el mes de medición.

*Nº de Incidentes con reclamaciones ≤ 2*

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual



## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Nº Incidentes con reclamaciones	Remedy/ITSM	Automático
Nº Incidentes que se han cerrado por el grupo	Remedy/ITSM	Automático

### III.2.5. Rotación de Recursos (ROT)

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Garantizar el conocimiento del servicio en los participantes del adjudicatario y que en caso de rotación en el equipo del prestatario se maximice la importancia de no perder conocimiento del servicio.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

El indicador mide las rotaciones del equipo base del adjudicatario. Este indicador recoge:

- El número de cambios del personal del adjudicatario no planificados en el mes. Rotación no planificada es aquella que no cumpla con los requisitos definidos en el apartado de control de rotación del presente Pliego.
- El número de ausencias de recursos sin cubrir. El número de ausencias de recursos sin cubrir es aquella que no cumpla con los requisitos definidos en el capítulo de Control de Rotación del presente Pliego.
- La rotación planificada simultanea por servicio.

Se evaluarán en mes en el que se produce la salida o ausencia del recurso.

#### NIVELES DE SERVICIO

Nº de cambios de recursos no planificados: Ninguno

Nº de ausencias de recursos sin cubrir que sean  $\geq 5$  días.

Rotación planificada simultánea  $\leq 1$  recurso

#### METRICA

Espacio muestral: Número de recursos asociados a la prestación del servicio.

\* *Nº de cambio de recursos no planificados*

\* *Nº de Ausencias de recursos de más de 5 días sin cubrir*

\* *Nº de cambio de recursos planificados en el mismo mes*

**El cumplimiento del ANS requiere el cumplimiento de las tres métricas indicadas**



#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

#### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Cambios de personal no planificado	Documento o Base de datos de equipo prestador del servicio	Manual
Ausencias de recursos sin cubrir	Documento o Base de datos de equipo prestador del servicio	Manual
Rotación planificada y simultanea	Documento o Base de datos de equipo prestador del servicio	Manual

### III.2.6. Soporte Servicios Especiales (SOPEX)

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Garantizar el cumplimiento de servicios urgentes que se cubren bajo demanda mediante solicitudes de servicio específicas comunicadas por escrito a los responsables de los servicios.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

El indicador mide las solicitudes de servicios urgentes o planificados que sobrepasan la capacidad del servicio mínimo requerido para el servicio. Estos servicios especiales llevan una fecha de compromiso:

- Urgente: 15 días después de su solicitud por escrito.
- Planificado: Fecha establecida en la que debieran estar incorporados los recursos.

Se medirá en el mes en que se debían haber incorporado los recursos.

#### NIVELES DE SERVICIO

Nº de solicitudes incumplido el plazo: Ninguno

#### METRICA

Espacio muestral: Número de solicitudes de servicios especiales.

\* *Solicitudes de servicios especiales incumplido el plazo*

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual



#### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Solicitudes de trabajo especial	Documento o Base de datos con el listado de solicitudes	Manual

### III.2.7. Realización de Planes de Optimización y Mejora del Servicio (POMS)

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Garantizar el cumplimiento de los encargos de proyectos o servicios según los plazos acordados en la solicitud del encargo.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

El indicador mide las solicitudes de encargos de servicios planificados que sobrepasan los plazos acordados que serán revisados periódicamente para su cumplimiento.

Estos encargos llevan una fecha de compromiso:

- Planificado: Fecha establecida en la que debieran estar finalizado el encargo.

Se medirá en el mes en que se debía finalizar el encargo.

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

#### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Solicitudes de encargos	Documento o Base de datos con el listado de encargos y sus fechas de compromiso	Manual

### III.2.8. Suministro de Materiales y Equipamiento (MAT/EQ)

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Garantizar el cumplimiento de las entregas de material y equipamiento solicitado por Madrid Digital.





### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

El indicador mide el tiempo de las solicitudes desde que se abre la solicitud con el documento de encargo hasta que se entrega el material incluido en aquella en el lugar y fecha y hora indicados.

Estas solicitudes llevan una fecha y hora de entrega comprometida en la que debe de estar entregado el material.

Se medirá al final del mes en que haya solicitudes de material o equipamiento.

### NIVELES DE SERVICIO

≤ 4 horas naturales para el 20% del equipamiento, salvo que se especifique en la solicitud otro plazo mayor.

≤ 12 horas naturales para el 80% restante, salvo que se especifique en la solicitud otro plazo mayor.

### METRICA

Espacio muestral: Los pedidos solicitados y entregados a lo largo del año

### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Solicitudes de encargos	Remedy/ITSM	Manual/Automático



## ANEXO IV.DOCUMENTO DE COMPROMISO

D. ...., con D.N.I. número .....,  
adscrito a la ejecución del contrato de servicio denominado **“SERVICIOS DE SOPORTE  
INTEGRAL A GOBIERNO Y SERVICIOS CRITICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, suscrito  
en fecha ..... con la **Agencia para la Administración Digital de la  
Comunidad de Madrid**, por medio del presente, se compromete:

I.- A guardar la debida confidencialidad y secreto sobre toda la información a la que tenga acceso  
como consecuencia de su intervención en el servicio citado.

II.- Esta obligación de confidencialidad permanecerá aún después de finalizar la relación contractual.

Y para que surta los efectos oportunos, se firma el presente documento en ....., a ..... de  
..... de 20....

Fdo.:.....  
(Firma)  
(Sello de la empresa)



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859675587262497091**