

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

## ***“CESIÓN DE DERECHO DE USO Y EVOLUCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA PARA PLAYMAD”***

---

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DE DERECHO DE USO Y EVOLUCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA PARA PLAYMAD”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**ÍNDICE**

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3. ALCANCE DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>4</b>
4.1. Cuota Fija.....	4
4.2. Cuota Variable .....	5
<b>CLÁUSULA 5. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....</b>	<b>7</b>
6.1. Disponibilidad de Medios .....	7
6.2. Verificación de la Capacidad de los Componentes del Equipo Prestador .....	7
6.3. Responsable del Suministro .....	7
6.4. Traspaso del Suministro a la Finalización del Contrato.....	8
<b>CLÁUSULA 7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 9. CALIDAD DEL SUMINISTRO .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 10. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>9</b>

## CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo 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. núm. 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 por 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 –artículo 26–la (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), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen, en concreto, las siguientes:

- 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.
- e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

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

En consideración a lo anterior y para el mejor desempeño de las funciones mencionadas, se plantea la necesidad de avanzar en el proceso de mejora y modernización tecnológica de estos servicios, que potencien la omnicanalidad y permitan situar a la Comunidad de Madrid en los soportes, canales y medios empleados por los ciudadanos, permitiendo, además, a los usuarios que lo deseen interrelacionarse con la Administración Pública de manera interactiva.

Para ello, la Comunidad de Madrid habilitó la nueva plataforma omnicanal de acceso y difusión de los servicios de información, atención al ciudadano y Administración electrónica de la Comunidad de Madrid, PLAYMAD. Permite a los ciudadanos que lo deseen interrelacionarse digitalmente y de manera interactiva con la Administración Pública de la Comunidad de Madrid, accediendo a los servicios de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid por esta nueva plataforma, y tomando parte de los principales servicios de Administración electrónica. Esta plataforma supone un impulso adicional a la omnicanalidad y garantiza una mayor difusión de los servicios de atención e información que se prestan.

## CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la cesión de derecho de uso y evolución de la infraestructura técnica necesaria para dar soporte a PLAYMAD, plataforma omnicanal de contenidos audiovisuales OTT (*Over The Top*) de la Comunidad de Madrid, de modo que mantenga todas las funcionalidades existentes y permita la evolución tecnológica e integración de otros servicios de interés para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## CLÁUSULA 3. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance de este contrato está orientado a la continuación del servicio actual, centrándose en la atención e información al ciudadano y en la prestación de servicios de administración digital y, a través de los canales digitales desde donde se habilite el servicio.

Con este servicio, se podrán ofrecer los siguientes contenidos:

- Información ciudadana de interés en relación a la Comunidad de Madrid, adaptada a los soportes desde los cuales se tenga acceso.
- Atención al ciudadano, bien ofreciendo información específica sobre los servicios de atención ciudadana existente o permitiendo el acceso directo a dichos canales.
- Acceso a los servicios de la plataforma digital de la Comunidad de Madrid, permitiendo desde el acceso a información de los servicios digitales, hasta, en su caso, la identificación y el inicio de actuaciones para realizar los trámites administrativos, acceso a información personalizada del ciudadano, enlazando con las sedes de la Administración a través de los dispositivos móviles, ordenadores portátiles u otros soportes habilitados.
- Acceso a encuestas, así como a sistemas de quejas, sugerencias y reclamaciones que permitan una mejora en la prestación de los servicios públicos.
- Acceso a contenidos digitales de interés, tanto en relación a los principales programas y políticas públicas puestas en marcha, como en lo relativo a programas de ocio y entretenimiento a los que vaya a tener acceso.

## CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Las tareas objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se detallan:

### 4.1. Cuota Fija

La cuota fija contemplará la cesión de derecho de uso de la infraestructura técnica, el tráfico y el almacenamiento de los contenidos.

El suministro de la infraestructura técnica que dé soporte a la plataforma audiovisual PLAYMAD se deberá llevar a cabo sin interrupciones en el tiempo, siguiendo la imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y tomando como referencia los contenidos existentes que deben quedar integrados, prestando especial cuidado en aquellos relativos a la información y atención ciudadana, así como los servicios de administración digital:

- [PLAYMAD](#)
- <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-ciudadano/>
- <https://sede.comunidad.madrid/>

La aplicación que se oferte deberá poder incluir contenidos y permitir desarrollos innovadores relacionados con los ámbitos anteriormente descritos y deberá figurar un repositorio de contenido digital.

Asimismo, deberá permitir la gestión de distintos canales, el almacenamiento de contenidos y la difusión en distintas plataformas como Smart TV, dispositivos móviles y web, incluyendo las mayores innovaciones de la tecnología actual y la máxima interactividad posible con los usuarios.

Para el funcionamiento de la plataforma OTT, el adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un panel único de administración para la gestión de contenidos, o CMS (*Content Management System*), en tiempo real con carga de contenido en *batch*. En caso de suspenderse la contratación del suministro por parte de Madrid Digital, ésta siempre podrá publicar en las cuentas de su titularidad de las diferentes tiendas, las aplicaciones de otro prestador de servicios.

La publicación de los aplicativos en cada sistema operativo, así como en la web, deberán estar disponibles en todos los países del mundo que Madrid Digital determine, incluyendo las funcionalidades de geolocalización y diferentes idiomas.

De manera genérica, el CMS de la plataforma OTT permitirá la gestión y alimentará las aplicaciones de los distintos sistemas operativos para:

- Creación y reproducción de contenidos interactivos, o no, ilimitados.
- Subir y bajar contenido en cualquier formato multimedia de uso frecuente en Internet con independencia de su encapsulado y características técnicas.
- Crear categorías y subcategorías.
- Poder geolocalizar por zonas y países.
- Reproducir *streaming* en directo (*Live*) y bajo demanda (*VoD, Video On Demand*) a partir de un flujo HLS (*HTTP Live Streaming*). Para que el usuario pueda acceder a contenidos en diferido almacenados desde cualquier dispositivo conectado a Internet y en cualquier momento.
- Posibilidad de integrar *e-commerce*.
- Implementar publicidad de servidor propio y de *AdServers* de terceros.
- Generar interactividades en los contenidos para poder redireccionar tráfico dentro de la propia plataforma y/o a otras, vender, encuestar, redireccionar tráfico en segunda pantalla a dispositivos móviles y/o correo electrónico.
- Generar estadísticas y métricas.
- Diseñar acciones de marketing y remarketing.
- Gestionar usuarios, perfiles y grupos. Roles dinámicos.
- Configurar pasarelas de pago para ventas *in app purchase*, suscripción, *e-commerce*, etc.
- Gestionar sistema de control de pagos.
- Gestionar sistema de auditoría: errores, eventos, acciones, etc.
- Personalizar la interfaz.
- Gestionar la comunicación con usuarios vía *e-mail* y *PUSH*.

#### **4.2. Cuota Variable**

La Cuota Variable incluirá los desarrollos tecnológicos que Madrid Digital considere necesarios para añadir a los servicios que ya se ofrecen en PLAYMAD, durante el tiempo de vigencia del contrato.

A lo largo del plazo de ejecución y condiciones que abarque el contrato, se podrán realizar dichos desarrollos tecnológicos con el objetivo de evolucionar la plataforma, incorporando los nuevos

servicios digitales que determine Madrid Digital, y deberán cubrir los requisitos técnicos necesarios para su perfecta implementación y uso, siguiendo las especificaciones establecidas por Madrid Digital.

El desarrollo de las aplicaciones para dispositivos de *Smart TV* se deberán realizar en los lenguajes nativos y bajo los estándares de desarrollo de Samsung Tizen, Web LG OS, VEWD, Google TV, Amazon Fire TV, Roku y Apple TV. Igualmente, las aplicaciones para dispositivos móviles se deberán realizar en los lenguajes nativos y bajo los estándares de desarrollo de IOS, *Smartphone* y *Tablet*, y Android, *Smartphone* y *Tablet*, e incorporarán los sistemas de *mirroring* AirPlay (IOS) y Chromecast (Android), respectivamente. El aplicativo web se desarrollará en HTML5 y será *responsive*.

Durante la Fase de Plena Operatividad, descrita en la Cláusula 5. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS, Madrid Digital podrá realizar peticiones de desarrollos tecnológicos al adjudicatario. Ante una petición, el adjudicatario realizará una propuesta técnica, incluyendo los entregables que sean necesarios, una valoración económica, desglosando la dedicación en horas de cada uno de los perfiles necesarios, y una planificación. Si ésta es aceptada, una vez acordado el comienzo de la ejecución de una propuesta técnica entre ambas partes, el adjudicatario realizará los trabajos necesarios para dar solución al desarrollo tecnológico solicitado.

Una vez finalizado el desarrollo tecnológico, el adjudicatario deberá proporcionar a Madrid Digital los entregables acordados en la propuesta técnica.

Madrid Digital revisará los entregables y procederá a aceptar la entrega del desarrollo tecnológico realizado si considera que cumple con lo requerido.

Si Madrid Digital rechazara el desarrollo tecnológico entregado, el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega para que sea validada por Madrid Digital.

Un desarrollo tecnológico no se considerará finalizado hasta que Madrid Digital no realice la aceptación formal del mismo. A partir de dicha aceptación, podrá ser facturable.

Para realizar estos desarrollos tecnológicos, el adjudicatario deberá disponer de los perfiles profesionales indicados a continuación, con la formación y experiencia profesional acordes al objeto de este contrato.

A continuación, se detallan los perfiles y las horas estimadas para cada uno, para la ejecución de los servicios descritos anteriormente:

Perfil	Horas Estimadas
Jefe de Proyecto	30
Consultor	47
Analista	133
Analista-Programador	298
<b>Total</b>	<b>508</b>

## CLÁUSULA 5. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La ejecución del contrato se articulará en tres fases:

1. **Inicio:** 7 días naturales desde el inicio del contrato.



2. **Plena Operatividad:** Desde el fin de la Fase de Inicio hasta el fin del contrato.
3. **Devolución:** 15 días naturales previos a la finalización del contrato.

La Fase Inicio tiene como objetivo que el adjudicatario incorpore en su totalidad los recursos, tanto los técnicos como humanos, necesarios para la prestación del servicio, y se garantice que posee el conocimiento adecuado para prestar dicho servicio.

Durante este periodo, el Adjudicatario asumirá la responsabilidad del servicio.

Una vez formalizado el contrato, la empresa adjudicataria se encargará de la formación inicial y evolutiva al personal designado por Madrid Digital para el manejo de la infraestructura técnica, desde el punto de vista del usuario de la misma.

En la Fase de Plena Operatividad, el adjudicatario prestará el servicio en los términos establecidos en el presente Pliego.

Por último, en la Fase de Devolución, el adjudicatario continuará con la responsabilidad de la prestación, ya que esta fase convive con la Fase de Plena Operatividad. El objetivo es garantizar una adecuada Devolución, y el adjudicatario se compromete a colaborar activamente con Madrid Digital y, en su caso, con otro adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del suministro presente y futuro en los mismos términos y condiciones, sin perjuicio de las licencias de uso que puedan ser necesarias.

## **CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

### **6.1. Disponibilidad de Medios**

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

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la prestación del suministro y los servicios objeto del contrato.

La empresa adjudicataria realizará los trabajos descritos en sus propias instalaciones y mediante sus propios medios.

### **6.2. Verificación de la Capacidad de los Componentes del Equipo Prestador**

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

### **6.3. Responsable del Suministro**

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

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

Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de **Madrid Digital** designe a los efectos.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de **Madrid Digital** designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

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

- Coordinar el apoyo técnico, soporte, mantenimiento, instalación y supervisión avanzada.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento de las tareas.
- Informar a **Madrid Digital**, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

#### **6.4. Traspaso del Suministro a la Finalización del Contrato**

Durante los últimos 15 días de contrato (Fase de Devolución), el proveedor que resulte adjudicatario, deberá realizar las gestiones necesarias para facilitar el traslado del suministro al nuevo prestador del mismo, sin ningún coste adicional.

### **CLÁUSULA 7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

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.

Madrid Digital se reserva el derecho a vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones que asume a través de este contrato. Se podrá recabar la información necesaria, obligándose el adjudicatario a facilitar los datos solicitados.

### **CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

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

- Seguimiento continuo de la situación de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que **Madrid Digital** designe.
- Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el **Responsable del Contrato** de **Madrid Digital** determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.
- **Madrid Digital** determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del suministro.

### **CLÁUSULA 9. CALIDAD DEL SUMINISTRO**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, **Madrid Digital** podrá



establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los entregables obtenidos que estime oportunas.

#### **CLÁUSULA 10. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.**


Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a la siguiente dirección de correo, identificando en el asunto el número de Expediente, y Título.

e-mail: md\_innovacion@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.

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

#### **La Directora de Innovación, Datos y Transformación Digital**

Firmado digitalmente por: MARTA BILBAO EGIDO -   
Fecha: 2023.11.07 18:19

**Fdo.: Marta Bilbao Egido**