

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

Pliego de Prescripciones Técnicas

“SERVICIO DE REVISIÓN AUTOMATIZADA DE CALIDAD DE CONTENIDOS WEB DE LOS PORTALES DE WWW.COMUNIDAD.MADRID”



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE REVISIÓN AUTOMATIZADA DE CALIDAD DE CONTENIDOS WEB DE LOS PORTALES DE www.comunidad.madrid”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

ÍNDICE:

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	4
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
CLÁUSULA 3. Situación actual:.....	6
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL CONTRATO	6
4.1. Requisitos generales del servicio:.....	6
4.2. Parámetros de Medición (Medibles):.....	8
4.3. Características del Rastreador (Crawler):.....	9
4.4. Requisitos de los Informes y la corrección de errores:.....	9
4.5. Otros requisitos del servicio:	9
4.6. Requerimientos de soporte y servicios:	10
4.7. Sesiones informativas a usuarios:.....	10
CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	10
5.1. Fase de Puesta en marcha del servicio.	10
5.1.1. Configuración inicial del servicio:	10
5.1.2. Rastreo del site principal:	11
5.1.3. Rastreo del resto de sites:	11
5.2. Fase de pleno servicio.	11
5.2.1. Análisis y generación de informes:	11
5.2.2. Disponibilidad del Servicio:	12
5.2.3. Servicio de soporte: Peticiones, Incidencias y Consultas:.....	12
5.2.4. Devolución del servicio:	12
CLÁUSULA 6. RESPONSABLE DEL SERVICIO	13
CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	13
7.1. Disponibilidad de medios.	13
7.2. Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador.....	13
7.3. Comunicaciones.....	13
7.4. Traspaso o devolución del servicio.	14
CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	14

CLÁUSULA 9. CALIDAD DEL SERVICIO	14
CLÁUSULA 10. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	14

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), 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 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), 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.

i) La definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución del modelo de gobernanza tecnológica que proporcione el catálogo de servicios y métricas asociadas, con seguimiento estandarizado de acuerdos de nivel de servicio, así como un cuadro de mandos del gasto en materia de tecnologías y comunicaciones.

r) Las que le atribuyan expresamente las leyes de la Comunidad de Madrid y los reglamentos dictados de conformidad con las previsiones específicas de la ley, así como cualquier otra actividad, competencia o función que específicamente se le atribuya en relación con sus fines.

Para el ejercicio de estas competencias, la Agencia administra, evoluciona y mantiene los portales web de la Comunidad de Madrid a través de gestores de contenidos.

La Comunidad de Madrid se ha comprometido a hacer accesible todos los portales web en su ámbito de competencia de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público (en adelante, Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre).

El objetivo es garantizar un acceso universal a la información mediante herramientas web no excluyentes, que mantengan la mayor accesibilidad posible.

En definitiva, cualquier persona debe poder consultar y utilizar los contenidos publicados en todos los portales de la Comunidad de Madrid, independientemente de:

- Sus circunstancias personales (discapacidad, diversidad funcional, edad avanzada).
- Las limitaciones derivadas de su entorno o del contexto de uso (velocidad de conexión, condiciones ambientales, dispositivo).

Para alcanzar este objetivo, la Comunidad de Madrid, se encuentra en continua renovación de su portal principal “www.comunidad.madrid”, que es un conjunto de páginas web realizadas principalmente en tecnología Drupal, que a su vez es un sistema de gestión de contenidos multipropósito, modular, libre y con una amplia capacidad de personalización utilizado por la Comunidad de Madrid.

Para hacer realidad este compromiso con la accesibilidad, se considera necesario proporcionar un servicio que dé soporte a los redactores y responsables de los portales, que informe, de forma automática y personalizada, sobre la calidad de los contenidos detectando problemas tales como: enlaces rotos, problemas de accesibilidad, redacción, rendimiento y posicionamiento SEO.

Para ello, se hace necesario disponer de un servicio que permita:

- El rastreo, la identificación, búsqueda y gestión de los enlaces rotos, los errores ortográficos, el inventario del sitio web, los problemas de accesibilidad, los problemas de optimización de los motores de búsqueda (SEO), la supervisión de la velocidad y el tiempo de funcionamiento del sitio web.
- Disponer de una métrica de rendimiento única y un sistema de evaluación comparativa de la industria.
- La localización de los incidentes o problemas directamente en las páginas webs concretas donde se producen o en su código fuente, de forma que su corrección sea ágil.
- La obtención de informes automatizados que permitan distribuir las correcciones entre las diferentes áreas de la organización implicadas, en este caso las Oficinas de Redacción Web.

Todas estas funcionalidades/características requeridas deben integrarse en una única herramienta que permita a los redactores de los portales de la Comunidad de Madrid obtener una relación automática de todas las posibles deficiencias encontradas en sus contenidos, permitiendo la integración con el sistema de gestión de contenidos Drupal y permitiendo desde dicha herramienta la corrección de los mismos en tiempo real.

Por lo que, finalizada la ejecución del contrato denominado “SERVICIO DE REVISIÓN AUTOMATIZADA DE CALIDAD DE CONTENIDOS WEB DE LOS PORTALES DE www.comunidad.madrid” (ECON/000275/2020), y ante la necesidad de disponer de los mencionados servicios, abordando el objeto de contrato de manera eficaz y con las garantías requeridas, es preciso llevar a cabo la contratación de los mismos.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de revisión automatizada de la calidad de los contenidos de los portales institucionales bajo www.comunidad.madrid y otros

dominios y subdominios de portales de la Comunidad de Madrid a través de una herramienta que permita a los más de quinientos redactores de la Comunidad de Madrid, la generación de informes de problemas, y la corrección ágil a través de su integración con el gestor de contenidos Drupal, evitando así que los sitios web contengan errores que comprometan la credibilidad, accesibilidad o usabilidad de los contenidos, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. SITUACIÓN ACTUAL:

Algunas características principales del servicio actual son:

- El servicio se está prestando actualmente mediante el uso de la herramienta ***Site Improve***.
- Actualmente se analizan **40.000 páginas**.
- Existen **6 dominios y subdominios** configurados.
- Por cada dominio existen reglas de inclusión y exclusión de rastreo para el crawler.
- Existen **100 usuarios** dados de alta y formados en la herramienta.
- La revisión manual de accesibilidad se realiza sobre la propia herramienta y en la actualidad hay aproximadamente **3.000 criterios revisados**.
- Existen más de **40 informes personalizados que se envían automáticamente a 20 grupos diferentes de usuarios**.
- Actualmente, la revisión automática del dominio principal (20.000 páginas) se realiza en menos de una semana.
- Existen diferentes configuraciones por rol de usuario del Panel de control o dashboard en el que se informa de manera visual de los diferentes medibles del servicio.

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL CONTRATO

Los servicios de revisión automatizada de calidad de contenido web objeto del presente pliego, se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se describen:

4.1. Requisitos generales del servicio:

- La herramienta se proporcionará en la modalidad ***Software as a Service (SaaS)***.
- La herramienta permitirá el análisis de al menos **50.000 páginas** de diversos dominios y subdominios.
- Puesto que la herramienta se desea extender a todos los redactores de la Comunidad de Madrid, la plataforma deberá soportar hasta **500 usuarios**.
- Se podrán definir diferentes roles con diferentes permisos y niveles de acceso.
- A lo largo del contrato, la Agencia podrá añadir de manera autónoma nuevos sites para analizar, siempre y que no se supere la limitación de páginas establecida en contrato.
- El servicio se prestará en idioma castellano.

- La herramienta debe proporcionar mediciones sobre la calidad de cada site en diferentes epígrafes, tales como SEO, Accesibilidad, Calidad de las páginas, etc.
- La herramienta debe informar de problemas pendientes (y la relevancia o puntuación que suponen en cada epígrafe) e histórico de problemas solucionados.
- La herramienta deberá permitir agrupar en segmentos según patrones de URLs del mismo dominio.
- La herramienta deberá proporcionar un configurador de envío de informes automáticos a diferentes correos según los segmentos definidos.
- Se deben proporcionar paneles de situación o estado que permitan a la Agencia hacerse una idea de alto nivel de la situación de cada site.
- La herramienta deberá ser capaz de aplicar revisiones de accesibilidad de acuerdo a la versión vigente de WCAG (WCAG 2.2 y actualizaciones a última versión a lo largo de la duración del contrato) teniendo en cuenta los diferentes niveles de conformidad A, AA y AAA, así como las etiquetas WAI-ARIA e incorporar las prácticas de accesibilidad que se vayan estandarizando. Los problemas se dividirán en errores, advertencias e intervención manual.
- La herramienta deberá ser capaz de analizar las páginas desde un punto de vista de SEO, detectando problemas y proponiendo soluciones a los mismos.
- No se almacenarán datos de usuario ni se cederán datos de los mismos a terceros. El alojamiento y tratamiento de los datos resultantes de la monitorización web se realizará en los servidores del proveedor de servicio en la nube.
- Debe integrarse con el gestor de contenidos Drupal, de tal modo que permita a un redactor lanzar directamente la corrección sobre el gestor de contenidos.
- La herramienta analizará en tiempo real páginas concretas sin tener que esperar a que se finalice el análisis de todo el portal.
- Se proporcionará un dashboard personalizable para diferentes perfiles en que se proporcione puntuación e información resumida sobre el estado de cada dominio siguiendo criterios de SEO, Accesibilidad, etc.
- La herramienta permitirá ordenar los diferentes errores según el impacto o criticidad en el criterio analizado, y a qué nivel de adecuación se corresponde.
- Por cada uno de los errores, la herramienta identificará visualmente dónde se produce, en qué fragmento de código, así como dará una explicación del error general y una sugerencia para su corrección. Informará del rol que debe corregir el error (redactor, desarrollador, administrador, etc.).
- Proporcionará un inventario de cada dominio enumerando páginas, enlaces, documentos, archivos multimedia, etc.
- Habitualmente los enlaces a diferentes aplicaciones y portales de la Comunidad de Madrid cambian y es necesario identificar en qué páginas se están utilizando. La herramienta permitirá buscar enlaces usando patrones en todos los dominios registrados listando las páginas que contienen los enlaces coincidentes con el patrón de búsqueda.

- La herramienta permitirá buscar si se están utilizando en las páginas datos personales tales como teléfonos, correos o NIFs.

4.2. Parámetros de Medición (Medibles):

- Enlaces rotos en primer nivel de navegación, en segundo nivel de navegación y en terceros y superiores niveles.
- Velocidad móvil.
- Grado de preparación para pantalla táctil.
- Ausencia de títulos, de declaración de idioma y, en general, HTML mal formado. Páginas sin títulos, sin descripciones META, títulos duplicados, títulos demasiado largos o cortos. Elementos HTML obsoletos.
- Correcto uso del foco del teclado.
- Identificación de imágenes, botones, frames, iframes y enlaces sin texto alternativo.
- Identificación de textos alternativos potencialmente inadecuados.
- Estado de atributos ARIA, ausencia de atributos, atributos inadecuados, atributos prohibidos, roles adecuados, etc.
- Problemas de accesibilidad en tablas.
- Identificadores de elementos no únicos.
- Encabezados vacíos o con errores en el anidamiento, páginas sin H1.
- Páginas sin marcado de elementos estructurados, falta de etiquetas Open Graph, Twitter Card, schema.org, etc.
- Páginas e imágenes demasiado pesadas.
- Accesibilidad de formularios.
- Redirecciones 30x.
- Archivos multimedia no actualizados en el último año.
- Tamaños de fuente excesivamente pequeños.
- Errores de contraste cromático.
- Enlaces no identificables.
- Errores de ortografía
- Elementos ocultos con contenido activable.
- Identificación de vídeos sin subtítulos.
- Identificación de audios sin transcripción.
- Identificación de vídeos sin audiodescripción.
- Detección de legibilidad, lenguaje complejo, inapropiado y errores ortográficos.

- Permitirá la revisión de ficheros PDF en busca de errores de accesibilidad y rastreará enlaces rotos en los propios PDF.

4.3. Características del Rastreador (Crawler):

- La herramienta permitirá a la Agencia la configuración del rastreador (crawler) para realizar las siguientes operaciones: parada, arranque y reinicio, definición de patrones de exclusión de rastreo, definir frecuencia de rastreo (periodicidad con que se lanza el rastreo de un sitio),
- El rastreador deberá ser capaz de rastrear 40.000 páginas en menos de dos semanas.
- El rastreador deberá ser capaz de rastrear el sitio con y sin JavaScript activado.
- El rastreador deberá ser capaz de reconocer los pop-ups de aceptación de cookies y continuar el rastreo del sitio.
- Se deberá poder lanzar la revisión de una sola página a voluntad.

4.4. Requisitos de los Informes y la corrección de errores:

- Los informes deben emitirse en idioma castellano.
- Los informes deben priorizar las incidencias a resolver usando criterios de relevancia como son número de visitas, nivel de profundidad, números de repeticiones, simplicidad/impacto, etc.
- La herramienta a utilizar debe permitir el envío de informes periódicos según el perfil y el segmento de usuarios.
- Las incidencias se deben representar sobre la página web afectada, es decir, se debe proveer un interfaz en que se visualice la página y se señalen las incidencias de las diferentes secciones con análisis de las mismas.
- Los informes deben ser capaces de segmentar las revisiones automáticamente de un portal en función de ejes de navegación, temas, etc.

4.5. Otros requisitos del servicio:

- Debe venir acompañado de recursos de soporte como vídeos y artículos de ayuda orientados no sólo a la explotación del servicio sino de accesibilidad y buenas prácticas de redacción en general.
- Debe permitir la definición de políticas y objetivos.
- El servicio debe permitir alinearse con los objetivos de la normativa vigente en materia de accesibilidad a nivel español, garantizando el acceso a los contenidos de las personas con discapacidad y el alineamiento legal.
- En caso de que la herramienta no se configure adecuadamente para excluir del rastreo aquellas URLs redundantes producto de navegación por facetas cruzadas o similar, que origine que se disparen el número de páginas rastreadas más allá de las contempladas en contrato, no se podrá incurrir en modificaciones de la facturación a la Agencia, sino que el adjudicatario del servicio deberá ocuparse de informar del error y modificar la configuración incorrecta. Este incremento de páginas rastreables puede producirse también en caso de incorporación de nuevas funcionalidades, por ejemplo, nuevos buscadores facetados, y en estos casos el adjudicatario debe informar y configurar nuevos patrones de exclusión.

- En caso de que el número de contenidos de los portales aumente hasta superar el número de páginas rastreables por contrato y no sea debido a un error de la configuración del crawler, el Adjudicatario pactará con la Agencia qué páginas deben excluirse, pero en ningún caso tendrá efecto sobre la facturación del contrato.

4.6. Requerimientos de soporte y servicios:

Además de las tareas anteriormente indicadas, el servicio debe cumplir con el siguiente requerimiento:

- **SOPORTE TÉCNICO:** El Servicio debe ofrecer un sistema de soporte técnico y servicios adicionales donde se puedan enviar sus consultas de soporte **24x7x365**, que en ningún caso supondrán coste adicional para la Agencia.

4.7. Sesiones informativas a usuarios:

Durante la ejecución del contrato Madrid Digital podrá solicitar la impartición de sesiones informativas sobre el manejo de la herramienta, dirigidas a los 100 usuarios redactores de los portales.

Requisitos de las sesiones informativas:

- Las sesiones informativas se impartirán en modo on line
- Se impartirá como máximo 1 sesión al año
- Duración máxima de cada sesión 4 horas.

CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Para la ejecución de los servicios objeto del presente contrato el adjudicatario deberá siempre tener en cuenta la legislación y normativa vigente, así como los estándares vigentes en cada momento para la Agencia y la Comunidad de Madrid.

Para ello, se establecerán los siguientes **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**:

5.1. Fase de Puesta en marcha del servicio.

La prestación de los servicios objeto de este Pliego conllevará el cumplimiento de unos niveles de servicio acordados o comprometidos (ANS – Acuerdo de Nivel de Servicio), así como la definición de una política de penalidades ante incumplimientos.

La fase de Puesta en marcha del servicio no podrá exceder en ningún caso los 15 días laborables en total. En caso de incumplimiento de este plazo, la Agencia podrá instar la resolución del contrato.

Esta Fase de puesta en marcha se compone a su vez de las siguientes **Subfases**:

5.1.1. Configuración inicial del servicio:

El servicio se deberá poner en marcha en las primeras 24 horas desde el inicio de la ejecución del contrato. El adjudicatario deberá ejecutar en las primeras 24 horas las siguientes acciones:

- Migración de los usuarios registrados en la herramienta
- Migración de los informes definidos en la plataforma y sus listas de distribución.
- Migración de la configuración de sites

- Migración de las reglas de inclusión y exclusión de páginas por cada site.
- Configuración del panel de Control.

5.1.2. Rastreo del site principal:

El adjudicatario deberá asegurar que en los 7 días siguientes a la configuración inicial del servicio:

- Se ha finalizado el rastreo del site principal (www.comunidad.madrid) que consta de 20.000 páginas.
- Y la Migración de los registros de revisiones manuales de accesibilidad del site principal.

5.1.3. Rastreo del resto de sites:

El adjudicatario deberá asegurar que en los 7 días siguientes al rastreo del site principal (www.comunidad.madrid):

- Se ha finalizado el rastreo de todas las páginas registradas actualmente en la plataforma (el total de 40.000 páginas).
- Y la Migración de los registros de revisiones manuales de accesibilidad del resto de sites.

5.2. Fase de pleno servicio.

La prestación de los servicios objeto de este Pliego conllevará el cumplimiento de unos niveles de servicio acordados o comprometidos (ANS – Acuerdo de Nivel de Servicio), así como la definición de una política de penalidades ante incumplimientos.

El servicio se prestará en un régimen de **24x7x365**.

A continuación, se definen los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), entendido como el nivel mínimo de prestación del servicio exigido al Adjudicatario para cada uno de los indicadores que se describen, estableciéndose los valores mínimos requeridos que permiten el seguimiento continuo de la calidad del servicio.

El incumplimiento de los valores comprometidos por causas imputables al Adjudicatario supondrá la aplicación de las penalizaciones que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas, según el procedimiento establecido en el mismo.

Todos los indicadores que definidos son acumulativos e independientes entre sí. En consecuencia, la aplicación de cualquier indicador no afectará la aplicación de cualquiera de los otros.

Los criterios de ANS durante la Fase de pleno servicio serán los siguientes:

5.2.1. Análisis y generación de informes:

- La herramienta deberá recorrer, analizar y generar los informes adecuados con las métricas definidas para las 40.000 páginas que se analizan actualmente (en el cálculo de este ANS no se contemplará ni el incremento de 10.000 páginas adicionales establecido en este contrato ni la posible mejora que incorpore el Adjudicatario), dentro de un plazo menor a las 3 semanas, cada mes del servicio, durante toda la ejecución del contrato.

- La herramienta deberá enviar informes de accesibilidad programados en los plazos estipulados por la Agencia, en principio, el Adjudicatario deberá enviar 1 informe mensual.

5.2.2. Disponibilidad del Servicio:

- El servicio se prestará en un régimen de **24x7x365** con una disponibilidad del **99,9%** de las horas mensualmente. Se contabiliza en minutos desde el instante de notificación de la incidencia hasta el instante de restablecimiento efectivo del mismo. El incumplimiento se penalizará según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Quedan excluidas del anterior ANS las paradas del servicio por cuestiones de mantenimiento siempre que hayan sido notificadas con al menos 5 días de antelación, aprobadas por la Agencia y se haya consensuado la ventana de mantenimiento más idónea.

En caso de que se produzca incumplimiento de este nivel de servicio en la fase de pleno servicio por un periodo de 3 meses consecutivos, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

5.2.3. Servicio de soporte: Peticiones, Incidencias y Consultas:

Se deberán responder con rapidez todas las peticiones, incidencias y consultas, y resolver por lo menos el 90% de todas ellas, en un plazo de 3 días laborables. Entre otro tipo de peticiones están incluidas:

- a. Configuración personalizada de la integración con el CMS.
- b. Configuración personalizada de seguimiento de eventos.
- c. Configuración personalizada de seguimiento de búsquedas internas.
- d. Configuración de la araña de sitios web de desarrollo.
- e. Configuración de sitio web no público.
- f. Configuración de políticas avanzadas personalizadas.

5.2.4. Devolución del servicio:

Esta fase tendrá una duración de 1 mes. El Adjudicatario continuará con la responsabilidad de la prestación del servicio con el compromiso del cumplimiento de los ANS ya que esta fase convive con la Fase de Pleno Servicio.

El objetivo es garantizar una adecuada Devolución del Servicio, y el Adjudicatario se compromete a colaborar activamente con la Agencia y, en su caso, con el nuevo Adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento e información, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio presente y futuro.

La Agencia, en caso de que lo considere necesario, podrá requerir al Adjudicatario la exportación de la información almacenada en el sistema en formatos abiertos y reutilizables. Deberá ser capaz de extraer, al menos, la información enumerada en este Pliego de Prescripciones Técnicas, pero también aquella información asociada a las nuevas funcionalidades o servicios que se hayan incorporado a lo largo del contrato.

CLÁUSULA 6. RESPONSABLE DEL SERVICIO

El contratista designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia.

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

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

El Adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, y con la periodicidad que la **Agencia** determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

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

- Coordinar el apoyo técnico y el soporte, en todas aquellas materias que sean necesarias para el correcto desempeño del contrato.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a la **Agencia** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Informar a la **Agencia**, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1. Disponibilidad de medios.

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

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

7.2. Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador.

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

7.3. Comunicaciones.

Las comunicaciones que deben hacerse entre la empresa adjudicataria y su responsable del servicio con la Agencia, se llevarán a cabo a través de correo electrónico y, en su caso, mensajería o correo ordinario tratándose de documentación en papel que pudiera generarse.

7.4. Traspaso o devolución del servicio.

Al finalizar el contrato, el Adjudicatario, deberá realizar todas las gestiones necesarias para facilitar el traslado del servicio al nuevo prestador del mismo, en los plazos y conforme a lo establecido en los ANS del presente contrato, sin ningún coste adicional para la **Agencia**.

CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del Adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que la **Agencia** designe. A tal fin, el Adjudicatario designará como único interlocutor ante la Agencia, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al Adjudicatario, y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.
- Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el **Responsable del Contrato** de la **Agencia** 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.
- La **Agencia** determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 9. CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el Adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la **Agencia** podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas.

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:

***Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Innovación, Datos y Transformación Digital
Área de Canales Digitales
md_canales_digitales@madrid.org***

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

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: BILBAO EGIDO MARTA
Fecha: 2024 10 02 17:16

Fdo.: Marta Bilbao Egido