

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

***“CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LAS LICENCIAS
DEL SOFTWARE LMS CORNERSTONE ONDEMAND
LEARNING SUITE Y MÓDULO PERFORMANCE”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE LMS CORNERSTONE ONDEMAND LEARNING SUITE Y MÓDULO PERFORMANCE”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2. OBJETO del contrato	5
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS	5
CLÁUSULA 4. OTROS REQUERIMIENTOS	6
CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	8
5.1. Disponibilidad de los medios	8
5.2. Responsabilidad del suministro.....	8
CLÁUSULA 6. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	8
CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	10
CLÁUSULA 8. TRANSICIÓN DE SALIDA: TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO.....	10
CLÁUSULA 9. CALIDAD	11
CLÁUSULA 10. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	12
ANEXO 1. CONECTIVIDAD DEL ADJUDICATARIO	13

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 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– (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.
- f) El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y consorcios adscritos.
- l) El desarrollo de programas de capacitación y certificación en competencias digitales dirigidos a los empleados de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid.

La Comunidad de Madrid tiene como objetivo prioritario facilitar una constante mejora en la calidad de los servicios prestados al ciudadano. Para ello, considera fundamental tener una plantilla de empleados públicos bien formados, que permita ganar en eficiencia de cara a la consecución de los objetivos planteados a largo plazo, contenidos en la estrategia de la Comunidad de Madrid, lograr una evolución del modelo de empleado público hacia el empleado público digital. Por este motivo, afronta la revolución digital mediante una transformación profunda de la administración pública y sus profesionales. El objetivo es armar al profesional para la revolución digital mediante la capacitación en competencias, la gestión del cambio y el entrenamiento en habilidades y destrezas digitales, contemplándoles en el centro y construyendo con ellos y para ellos las soluciones técnicas en torno a su nuevo entorno de trabajo. Se trata de acompañar a los empleados públicos en el proceso de transformación digital.

En el marco del Plan Estratégico de Madrid Digital 2020-2026, se encuadra Plan Estratégico de Capacitación Digital (PECD) 2023-2026. dentro del cual el proyecto del Ecosistema Digital de Aprendizaje de la Comunidad de Madrid (en adelante, EDA) es la respuesta a algunos de los requisitos planteados en esta materia.

Para conseguir alcanzar el modelo objetivo definido en el referido Plan es necesario dotar a la Comunidad de Madrid de una plataforma que, por un lado, permita a la organización hacer una gestión del talento sistematizada y que cubra las nuevas necesidades digitales de la Administración del Siglo XXI y, por otro, que se centre en los profesionales públicos, convirtiéndose en una herramienta básica y cotidiana. Es por ello que, dentro del eje estratégico del Campus Digital de dicho Plan, se contempla como una de las medidas fundamentales la evolución de la plataforma, que debe contar con dos cualidades básicas para la correcta consecución de los objetivos planteados: ser orquestadora del talento y que sea centrada en el profesional público.

El proyecto EDA está soportado en la plataforma de software CornerStone OnDemand (en adelante CSOD), cuya prestación del servicio es en modo SaaS (Software as a Service) con acceso a través de Internet. Este EDA es comúnmente conocido como forMadrid, es un ecosistema centrado en el alumno y no en las entidades gestoras con competencias en formación.

Esta plataforma proporciona servicios formativos a los empleados públicos de la CM, da cobertura a los distintos Planes de Formación gestionados por las distintas entidades responsables de ella y lleva a cabo cuantas acciones de formación de la CM son necesarias en el ejercicio de sus funciones, así como la prestación del servicio y, en su caso, adaptación o parametrización. Asimismo, una vez se defina el modelo de dimensiones competenciales digitales objetivo a activar, y el índice de madurez digital a alcanzar en cada competencia por cada uno de los colectivos, el módulo Performance permite la parametrización del modelo, el test autodiagnóstico y forMadrid propondrá planes de desarrollo individualizado, basados en el plan global del colectivo personalizado por el resultado del autodiagnóstico personal.

La Agencia, en el ejercicio de sus competencias, contrató e implantó en 2014 el servicio soportado en la plataforma de software CornerStone OnDemand en modo SaaS ubicada en las infraestructuras del proveedor, con acceso a través de Internet mediante navegador web. Posteriormente, en diciembre de 2019, se adjudicó el contrato de suministros “CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE LMS CORNERSTONE ONDEMAND LEARNING SUITE”, expediente núm. ECON/000319/2018, a la empresa CORNERSTONE ONDEMAND EUROPE LIMITED, por otro lado, y como modificación de este contrato con el fin de dar solución tecnológica a la funcionalidad de competencias digitales y autodiagnóstico de las mismas se implantó el módulo Performance de CSOD.

Para garantizar el funcionamiento y la operatividad de todos los servicios y desarrollos citados, así como la disponibilidad del software indicado, resulta necesaria la contratación de la cesión de derecho de uso de licencias del software LMS Cornerstone OnDemand Learning Suite, de licencias del módulo Performance y APIs y conectores de integración, así como el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolución tecnológica asociada, que permita contar con las nuevas funcionalidades que se desarrollen y evolucionen durante el periodo de ejecución del contrato.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto es la cesión del derecho de uso de las licencias del software Learning Management System (LMS) de la plataforma tecnológica CornerStone OnDemand “Learning Suite” y del módulo “Performance” para la formación y el aprendizaje colaborativo, con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente para dar continuidad y evolucionar el “Ecosistema Digital de Aprendizaje de la Comunidad de Madrid” y para llevar a cabo cuantas acciones de formación de la CM sean necesarias. Se incluirá, además, la cesión del derecho de uso de licencias de integración (APIs) y los conectores de interconexión entre aplicaciones de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

CornerStone OnDemand Learning Suite es un **Sistema de Gestión de Aprendizaje** diseñado para administrar, distribuir y evaluar actividades de formación programadas dentro de un proceso de enseñanza con los siguientes módulos:

- **Módulo *Learning Management System (LMS)***, desde un sistema centralizado, puede proporcionar aprendizaje dirigido por un instructor, aprendizaje virtual, exámenes, certificaciones y contenido sobre cumplimiento normativo para formar a los empleados y fomentar su desarrollo. Este sistema permitirá, adicionalmente, el alojamiento y entrega ilimitados de vídeos aportados por la Agencia, así como una cuenta adicional FTP a la facilitada por defecto en el sistema.
- **Módulo *Connect***, a través de las comunidades de conocimiento facilita el trabajo en equipo en tiempo real y apoya la formación social y el aprendizaje informal, fomentando el intercambio de conocimientos para unir a los empleados y simplificar los procesos.
- **Módulo *Extended Enterprise***, amplía y complementa las capacidades de los módulos anteriores buscadores avanzados de información, la evaluación de la oferta formativa, habilitando de canales para socios externos y la participación de todas las entidades.
- **Módulo *Insights***, proporciona análisis predictivos basados en el aprendizaje automático (machine learning).
- **Microsoft Teams Learning in the Flow**, a través del escritorio de Microsoft Teams (en adelante Teams), proporciona un bot de búsqueda de acciones formativas disponibles para el usuario en forMadrid.
- **Licencias de integración**, que permitan, mediante desarrollos adicionales, ampliar las capacidades del producto y adaptarlo a las necesidades del negocio, así como integraciones con otros productos comerciales del mercado.
 - Licencia de uso de xAPI de CSOD.
 - Licencia de uso de API Rest de CSOD.
 - Licencia de uso de API Reporting (Odata) de CSOD.
 - Web Services with Integration Connector (s)
 - DomainKeys Identified Mail
 - Edge Import
 - Edge: Microsoft Teams VILT All Connectors
 - Edge: Microsoft Zoom VILT All Connectors
 - Edge: Google Tag Manager Integration

CLÁUSULA 4. OTROS REQUERIMIENTOS

El alcance del contrato será la cesión del derecho de uso de licencias de la plataforma tecnológica “Learning Suite” y del módulo “Performance” para la formación y el aprendizaje colaborativo en modo SaaS en las infraestructuras del proveedor (CSOD), con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente, considerándose que en cualquier momento los usuarios que puedan operar en el ecosistema no superen el valor de 200.000. Se incluirán, además, licencias de integración (APIs) y los conectores de interconexión entre aplicaciones, de acuerdo a los siguientes requisitos:

- La cesión del derecho de uso de las licencias que constituye el objeto del presente contrato y el correspondiente pago de la misma, no constituye la compra de los programas, ni de los títulos, ni derechos de autor correspondientes.
- Prestación en modo SaaS en las infraestructuras proporcionadas por CSOD, con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente, aplicaciones móviles o equivalentes en función de la evolución tecnológica que se produzca, con disponibilidad en al menos 3 entornos (stage, pilot y producción).
- El adjudicatario asegurará la disponibilidad (24*7) 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, y siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales, según la consideración de la Agencia.
- InboundSSO: proyecto técnico para integrar el Directorio Activo Institucional, de Sanidad y de Educación de la CM con EDA.
- Preferred Customer Success Package: la Agencia tendrá acceso a un especialista altamente experimentado en el campo de la gestión del talento y formación, que ayudará con cualquier área específica de enfoque dentro de la solución y guiará a la Agencia en el desarrollo de la estrategia y la visión a través de las mejores prácticas. Este requerimiento incluye:
 - La Agencia tendrá acceso directo a un Client Success Manager (CSM) que brindará experiencia y soluciones para ayudar a alinear a las personas, los procesos y la tecnología para lograr el éxito en todas las facetas de su estrategia de gestión de la formación. El CSM ayudará a la Agencia a lograr el máximo retorno de la inversión en el conjunto de aplicaciones de Cornerstone a través de un plan de acción acordado con la Agencia.
 - El CSM colaborará con la Agencia en la preparación del lanzamiento para cada iniciativa y/o nuevo proyecto. Se evaluará la preparación del sistema y se brindará orientación experta para las actividades de UAT (*User Acceptance Testing*), la implementación y los planes de comunicación. Asimismo, realizará una revisión anual del sistema de la Agencia para plantear mejoras y mayor adopción de la plataforma entre los usuarios.
 - Finalmente, el equipo de CSM organizará regularmente formaciones en materias específicas o sobre las nuevas funcionalidades de cada actualización y su forma de configuración.
- Soporte 24*7 y mantenimiento de los productos y dispositivos hasta la fecha de finalización del contrato. En concreto, se requerirá un servicio diferenciado en varios niveles, que se exponen a continuación:

- Mantenimiento Preventivo: Se llevará a cabo mediante acciones proactivas que ayuden a prevenir la aparición de situaciones críticas, con el consiguiente incremento en la calidad y explotación del sistema.
- Mantenimiento Correctivo: El mantenimiento correctivo incluye la subsanación de errores o fallos de los productos objeto del contrato. Consiste en la asistencia por personal técnico cualificado de la empresa adjudicataria, para atender las incidencias, por correo electrónico y/o teléfono, para su diagnóstico y la planificación de la acción.
- Designated Support Advocate: Contacto directo telefónico con una persona conocedora de las especificidades de la Agencia y con capacidad para enrutar los casos y los problemas que aparezcan a las personas adecuadas. Este requerimiento incluye:
 - Un experto de producto seleccionado en función de las necesidades exclusivas de su organización y de las soluciones Cornerstone elegidas.
 - Solución de problemas más ágil y específica con un único contacto de soporte técnico
 - Una línea de escalado directo
 - Llamadas semanales para alinear las prioridades y las actualizaciones de los casos.
 - Presentaciones y cuadros de mando sobre indicadores clave de funcionamiento
 - Privilegios para enrutar los casos y tickets referentes a los procesos críticos para la Agencia (concretamente, la certificación de acciones formativas) de modo que se resolvieran más rápidamente cuando fuera necesario y controlaría todo el proceso de resolución. Concretamente:
 - ✓ Proporcionar internamente pesos más altos para todos los tickets de soporte JIRA que están vinculadas a los procesos críticos para acelerar la resolución.
 - ✓ De forma excepcional, si se justifica, podría escalar algunos de los problemas (no solicitudes de mejora) en los procesos críticos.
 - ✓ Realizar un seguimiento específico de los niveles de servicio específicos para los problemas de los procesos críticos.
 - ✓ Analizar la tendencia del nivel de servicio mes a mes para las certificaciones
 - ✓ Explicar las desviaciones del ANS y compartir el plan de remediación para evitar futuras incidencias
- En todo caso, los soportes mínimos exigibles para dar cobertura a los requerimientos anteriormente descritos serán los siguientes:
 - ✓ Portal web de soporte.
 - ✓ Teléfono de contacto.
 - ✓ Dirección de correo electrónico de contacto.
 - ✓ Acceso a la base de conocimientos.
 - ✓ Documentación actualizada, “release notes”, herramientas, alertas de seguridad.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1. Disponibilidad de los medios

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

El contratista facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras, que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software objeto del contrato.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal que realice los trabajos durante el cumplimiento del contrato y periodo de garantía serán por cuenta del contratista.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, para el contratista, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

5.2. Responsabilidad del suministro

El adjudicatario designará a un **Responsable del suministro** ante la Agencia.

Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el apartado correspondiente a la Dirección del Suministro.

El adjudicatario, a través del Responsable del Suministro, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

CLÁUSULA 6. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

El Acuerdo de Nivel de Servicio es entendido como el nivel mínimo de prestación del Servicio exigido al adjudicatario para cada uno de los indicadores que se describen en este anexo estableciéndose los valores mínimos requeridos. En este apartado se establecen parámetros medibles que permiten el seguimiento continuo de la calidad del Servicio.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS mediante los correspondientes informes de seguimiento. Se revisará de forma mensual o bimestral, según proceda, el grado cumplimiento del ANS.

El no cumplimiento de los valores comprometidos por causas imputables al adjudicatario en el ANS supondrá la aplicación de penalidades, que se describen y de conformidad según el procedimiento establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

IDENTIFICADOR	TÍTULO
Indicadores de la plataforma	
IP-1	Corrección de defectos.

Indicadores de la Plataforma.

IP-1. Corrección de defectos

A efectos de las licencias y APIs de integración se define el concepto de “Defecto”, que es un defecto técnico de la aplicación de Cornerstone y/o de aquellas porciones de integraciones de software que estén bajo el control del adjudicatario. Los Defectos se dividen en dos categorías generales: graves (Gravedad 1 y Gravedad 2) y leves (Gravedad 3). El adjudicatario, con arreglo a las definiciones y los parámetros siguientes, establecerá la “Gravedad” de todo Defecto tras investigar la solución del problema, juntamente con la Agencia:

Defectos graves

- a. Gravedad 1 (G1): Un *Defecto* que provoca al menos una de las situaciones siguientes:
 - i. la dirección URL de Cornerstone no funciona o
 - ii. los usuarios autorizados por la Agencia no pueden iniciar sesión en la aplicación de Cornerstone después de varios intentos. La “Gravedad 1” no incluye el tiempo de inactividad para realizar tareas de mantenimiento.
- b. Gravedad 2 (G2): Un *Defecto* que provoca cualquiera de las situaciones siguientes:
 - i. no se puede acceder a un módulo completo de la aplicación (por ejemplo, Learning Cloud, Extended Enterprise Cloud, etc.);
 - ii. no se imparte ningún curso, ni se puede asignar, ni lanzar;
 - iii. no se procesa ninguna transacción en ninguna cola;
 - iv. ningún informe de la aplicación produce ningún dato o los datos no se han actualizado en menos de veinticuatro (24) horas;
 - v. no se inicia ninguna tarea.
 - vi. lentitud en el servicio debida a las infraestructuras de Cornerstone que no permita navegar entre pantallas
 - vii. no se pueden crear registros de nuevos usuarios

	G1	G2
Notificación Inicial	Una (1) hora a través de un informe de incidente	
Actualizaciones del estado	Cada dos (2) horas hasta la resolución o según se indique en el Informe de Incidente	
Resolución	Máximo de doce (12) horas	Máximo de veinticuatro (24) horas

Defectos leves

- c. Gravedad 3 (G3): Un *Defecto* en una o más funciones de la aplicación. En el caso de los *Defectos* de “Gravedad 3”, la Agencia establecerá la prioridad para resolver el *Defecto* (es decir, Prioridad 1 (P1), Prioridad 2 (P2)).
 - i. Prioridad 1 = Una característica destacada que se utiliza habitualmente e importante para el negocio, y que, al no funcionar, impide que varios usuarios avancen en tareas importantes. No hay una solución alternativa.
 - ii. Prioridad 2 = Una característica que no funciona, pero no impide a varios usuarios avanzar en las tareas importantes. Existe una solución alternativa.

	G3/P1	G3/P2
Apertura del caso	Al enviar la notificación	
Diagnóstico/validación	Máximo de cuatro (4) días hábiles	Máximo de seis (6) días hábiles
Actualizaciones de estado	Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de la web de soporte	
Resolución	Máximo de treinta (30) días naturales	Máximo de sesenta (60) días naturales
Escalado	Se podrá escalar un defecto G3/P1 al Responsable Internacional de Asistencia Técnica de Productos presentando una declaración escrita del impacto relacionado con el <i>Defecto</i> . El adjudicatario podrá convenir en acelerar el plazo de resolución del <i>Defecto</i> tras una evaluación del riesgo y el impacto	N/A

CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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 Madrid Digital designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al **Responsable del Suministro** que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del contrato.
- 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 contrato.

CLÁUSULA 8. TRANSICIÓN DE SALIDA: TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO

A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá realizar todas las labores necesarias para garantizar la transferencia tecnológica, de datos y del conocimiento. Para ello, deberá presentar al Responsable del contrato por parte de la Agencia, un Plan de Transferencia, que recogerá contenidos técnicos y funcionales, así como el volcado de todos los datos contenidos en la plataforma CSOD en formato normalizado que pueda ser tratado en los sistemas de bases de datos que la Agencia determine.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego a la Agencia o a quien la Agencia designe.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas y transferencia de conocimiento que sean necesarias con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio.
- Asegurar la transferencia y la migración de toda la información contenida en la plataforma (volcado de datos) en formato normalizado que pueda ser tratado en los sistemas de bases de datos que la Agencia determine.
- El adjudicatario facilitará la documentación totalmente actualizada relacionada con el servicio suministrado de la plataforma.

Este plan deberá ser aprobado por la Agencia. Con posterioridad, se incorporarán las actividades relevantes que se produzcan hasta la finalización del contrato. En caso de que el contrato fuera prorrogado, el plan deberá de ser actualizado en todos sus extremos.

La relación de entregables asociados a esta fase será, al menos, la siguiente:

- Plan de transferencia tecnológica y de conocimiento, que garantice la continuidad del servicio asociado a la plataforma, y que permita la transferencia y la migración de toda la información contenida en la misma, así como la continuidad del servicio.
- Ejecución de la transferencia de conocimiento.

Por ello, deberá:

- Notificar a la Agencia de los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del servicio, tanto sea la de la Agencia como la de un tercero designado por la Agencia.
- Asignar el esfuerzo necesario de los recursos clave para conseguir una transición de salida exitosa.

Tres meses antes de la finalización del contrato se pondrá en marcha el plan aprobado de transferencia tecnológica y del conocimiento.

CLÁUSULA 9. CALIDAD

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

CLÁUSULA 10. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de la oferta y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Aprendizaje Digital y Gestión del Campus Virtual

Email: madriddigital_formation_consultas@madrid.org

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

ANEXO 1. CONECTIVIDAD DEL ADJUDICATARIO

Este apartado recoge la solución de acceso de los equipos de trabajo del adjudicatario a los sistemas de información y otros recursos necesarios de la Comunidad de Madrid.

El servicio de conectividad entre la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se considerará incluido dentro del servicio prestado por el adjudicatario y seguirá las siguientes premisas:

- El adjudicatario será responsable de dar adecuada conectividad a sus trabajadores para poder ejecutar el contrato, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc.
- El adjudicatario realizará los controles necesarios para asegurar que los accesos a través de su línea de comunicaciones a los CPDs de la Comunidad de Madrid son realizados por los usuarios y máquinas debidamente autorizados.
- En consecuencia, el adjudicatario deberá proporcionar un acceso seguro a su propia red (VPN, extensión de VLAN etc.), de manera que, a los efectos de acceso a los recursos situados en los CPD de la Comunidad de Madrid, cualquier tipo de empleado que se conecte, por cualquier medio y desde cualquier ubicación, aparezca como un usuario del equipo de trabajo y con un direccionamiento IP compatible con el rango reservado por Madrid Digital al contrato del adjudicatario.
- Los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid no estarán directamente conectados a la red corporativa, sino que, de forma lógica, se encontrarán en un segmento de red que se considera una extensión de la red de su empresa.
- Independientemente de la ubicación de los empleados del adjudicatario, para el acceso lógico a los distintos entornos de la Comunidad objeto del contrato usarán el servicio de conectividad descrito en este apartado.
- Los usuarios que trabajen en las instalaciones de la Comunidad de Madrid dispondrán de un direccionamiento IP en una red diferenciada, asignado por Madrid Digital.
- El adjudicatario debe ofrecer directamente a sus empleados desplazados en sedes de la Comunidad de Madrid los siguientes servicios mínimos, para los que Madrid Digital asignará otro rango IP diferenciado:
 - Servicio de nombres (DNS), en el caso de que los trabajadores en las instalaciones de Madrid Digital deban acceder a servicios locales a su empresa. Este servicio de nombres servirá para acceder a los recursos ubicados en los CPD de la Madrid Digital o a los servicios digitales ofrecidos por su empresa. Para ello, la empresa deberá proporcionar servidores de nombres (DNS), bien haciendo forwarding DNS para los dominios que Madrid Digital determine (si el direccionamiento es compatible con el de la red de la empresa), bien publicando dichos nombres en la red interna mediante técnicas de NAT. En el caso de que no sea preciso acceder por nombre a servicios de su empresa, los puestos de trabajo del adjudicatario podrán utilizar los servidores DNS proporcionados por Madrid Digital.
 - Proxy de navegación a internet, con el fin de que puedan acceder a internet a través de la conectividad entre el CPD de Madrid Digital y las instalaciones del adjudicatario.
 - Servicio de correo electrónico, vía webmail u otras direcciones IP del rango reservado
- El adjudicatario pondrá en marcha una conexión site-to-site a través de internet, o pasarela VPN, que establecerá una conexión cifrada a través de internet para conectar la empresa con un CPD

de la Comunidad de Madrid. Desde la pasarela VPN la empresa que se conecta proporcionará conectividad restringida exclusivamente a aquellos usuarios que necesitan acceder a aquellos recursos TIC que sean necesarios para prestar el servicio. Tras la adjudicación del contrato, Madrid Digital indicará los parámetros técnicos de configuración segura entre la empresa y el terminador de túneles de Madrid Digital ubicado en los CPDs de la Comunidad de Madrid.

- Respecto a los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid descritos anteriormente, Madrid Digital proporcionará conectividad entre este segmento de red y la conexión dedicada citada en el punto anterior.
- En consecuencia, desde el segmento de red, el usuario desplazado en la Comunidad de Madrid tendrá acceso, a través de un cortafuegos de Madrid Digital, a los recursos necesarios para realizar su trabajo, ya se encuentren en su propia empresa o en ubicaciones de la Comunidad de Madrid. Por este motivo, se dejará por defecto libre comunicación entre el segmento de red de la empresa en el edificio de la Comunidad de Madrid y el rango de red accesible a través de la conexión dedicada con la empresa, y viceversa.
- En consecuencia, desde el segmento de red, el trabajador desplazado en la Comunidad de Madrid tendrá acceso, a través de un cortafuegos de Madrid Digital, a los recursos necesarios para realizar su trabajo, ya se encuentren en su propia empresa o en ubicaciones de la Comunidad de Madrid. Por este motivo, se dejará por defecto libre comunicación entre el segmento de red de la empresa en el edificio de la Comunidad de Madrid y el rango de red accesible a través de la conexión dedicada con la empresa, y viceversa.
- El servicio DHCP para los puestos ubicados en los edificios de la Comunidad de Madrid será ofrecido por Madrid Digital, y, en su caso, la empresa adjudicataria deberá informar de los servidores DNS que desea que se entreguen a estos puestos.

Conectividad de los Equipos de Trabajo durante la Fase de Transición

Hasta que pueda disponer efectivamente de los medios que permitan la conectividad definitiva, el adjudicatario deberá proporcionar a sus equipos de trabajo conectividad móvil a través de un operador de servicios móviles (3G/4G/5G) a su cargo. A través de esa conectividad llegarán a su empresa, y desde ahí a los CPDs de la Comunidad de Madrid. Debe tenerse en cuenta si la calidad que proporcione este tipo de conectividad inalámbrica es oportuna para los servicios prestados, así como los posibles límites de datos mensuales que puedan existir en las tarifas contratadas por la empresa prestadora con el fin de evitar posibles límites de datos mensuales que restrinjan la velocidad de conexión. Está terminantemente prohibido tener el equipo conectado simultáneamente a través de una conexión 3G/wifi y a la red de la Comunidad de Madrid.

La Directora de Gobierno del Servicio y Capacitación Digital

Firmado digitalmente por: LOPEZ DOLADO OLGA
Fecha: 2024.09.25 15:04

Fdo.: Olga López Dolado