

Pliego de Prescripciones Técnicas

“CESIÓN DEL DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CENTRAL DE RESERVAS DE VISITAS Y EVENTOS”



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “CESIÓN DEL DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CENTRAL DE RESERVAS DE VISITAS Y EVENTOS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO Y SERVICIO	4
CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	10
CLÁUSULA 6. EQUIPO DE TRABAJO	11
CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	11
CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	12
CLÁUSULA 9. DOCUMENTACIÓN	12
CLÁUSULA 10. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	13
CLÁUSULA 11. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	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 recoge/n, 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.

La Dirección General de Patrimonio Cultural y Oficina del Español y la Dirección General de Cultura e Industrias Creativas de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte tiene atribuidas, entre otras, competencias para la organización de actividades y visitas encuadradas en la Programación Cultural que elaboran y vienen utilizando desde el año 2023 el Software Central de Reservas para la gestión de la inscripción a las actividades y visitas sobre el Patrimonio Cultural, las bibliotecas, museos y exposiciones de la Comunidad de Madrid.

Estas actividades y visitas están dirigidas a públicos diversos, tienen una elevada demanda y en muchos casos superior a la disponibilidad de plazas existentes. Además, se pueden combinar diferentes características: aforos, secuencia temporal, localizaciones, horarios, formas de participación.

Actualmente está en ejecución el contrato **ECON/000020/2022 "CESIÓN DEL DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CENTRAL DE RESERVAS DE VISITAS Y EVENTOS"** que finaliza el 31 de diciembre de 2024 y ante la necesidad de disponer nuevamente 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.

Este Software “**CENTRAL DE RESERVAS**” se encuentra en uso en las siguientes instalaciones:

- Actividades sobre el Patrimonio Cultural de la Comunidad de Madrid.
- Actividades y propuestas culturales en las bibliotecas de la Comunidad de Madrid.
- Actividades y propuestas culturales que se han organizado en los museos y salas de exposiciones de la Comunidad de Madrid

El Software Central de Reservas es el único producto comercial que cubre la totalidad de las necesidades requeridas por la Dirección General de Patrimonio Cultural y Oficina del Español y la Dirección General de Cultura e Industrias Creativas de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, y que se definen en la Cláusula 4 del presente pliego. No hay un producto en el mercado que pudiera sustituir razonablemente a esta herramienta teniendo en cuenta las tareas técnicas asociadas al cambio del producto.

Estando previsto próximamente la finalización del contrato vigente y ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

CLÁUSULA 2. OBJETO

El objeto del contrato es la cesión de derecho de uso, el mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y la actualización de versiones del Software “CENTRAL DE RESERVAS”, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Dicho contrato tiene por objeto la cesión de derecho de uso, el mantenimiento correctivo, preventivo, y evolutivo y la actualización de versiones del Software “CENTRAL DE RESERVAS”.

El Software **CENTRAL DE RESERVAS** se encuentra en uso en las siguientes instalaciones:

- Actividades sobre el Patrimonio Cultural de la Comunidad de Madrid.
- Actividades y propuestas culturales en las bibliotecas de la Comunidad de Madrid.
- Actividades y propuestas culturales que se han organizado en los museos y salas de exposiciones de la Comunidad de Madrid

Además, se prevé incorporar una instalación adicional a las tres existentes.

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO Y SERVICIO

La Central de Reservas ofrece y gestiona actividades y visitas, dirigidas a públicos diversos y con formatos variados. Las principales características de este software, que cubre la totalidad de las necesidades planteadas, son las siguientes:

Dos zonas diferenciadas.:

- El **Panel de gestión**, alojado en una ruta privada, que constituye el backend de la gestión de actividades, visitas y asistentes a cada actividad.

- La **Zona pública** (front-end), abierta a la inscripción de ciudadanos en las diferentes actividades o eventos que ofrece la Comunidad de Madrid (buscador de disponibilidad, formularios de solicitud, cancelación de asistencia...).
- **Panel de gestión: programas, actividades y visitas.**
 - Back-end sencillo y flexible para la creación autónoma de nuevas actividades disponibles para inscripción por el personal de las unidades promotoras.
 - Acceso de diferentes usuarios, para la carga de datos por parte de los gestores de la Comunidad de Madrid, y para la revisión de correos electrónicos y descarga de listados por parte de las empresas encargadas de llevar a cabo la ejecución de los programas.
 - Cuentas de correo separadas para cada programa.
 - Recogida de datos de inscritos en base de datos y generación de listados de participantes. Generación y tratamiento idéntico de los inscritos en la lista de espera.
 - Los listados de visitantes se puedan consultar y marcar su asistencia a la actividad desde el navegador sin descargar archivos Excel.
 - Se contemplan distintos roles:
 - Superadministrador. Los responsables técnicos de la plataforma que pueden configurar los paneles de gestión.
 - Administrador. Son los responsables del Servicio de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte. Pueden consultar y editar todos los Programas, Actividades y Visitas.
 - Responsable. Gestores responsables de las actividades. Pueden acceder únicamente a los datos correspondientes a las Actividades de las que ha sido asignado como responsable.
 - Distintos bloques de contenido para la configuración:
 - Programas, con campos configurables para personalizar la información correspondiente: título, imagen de cabecera, imagen principal, descripción, guía, url, orden, fecha inicio, fecha fin, fecha publicación inicio, fecha publicación fin, activo, etc.
 - Actividades, con campos configurables para personalizar la información correspondiente: id, título, descripción, lugar, dirección, contacto, opciones de transporte público (metro, autobús), accesibilidad, duración, aforo, campos extras, fecha inicio, fecha fin, número de visitas, responsable, programa, imágenes, activo, etc.
 - Visitas, con campos configurables para personalizar la información correspondiente: actividad, descripción, fecha inicio, fecha fin, aforo, activo, número de visitantes, visitantes por orden de inscripción, etc.
 - Visitantes, en cuyo bloque se pueden consultar y descargar los listados de los inscritos (con plaza o en lista de espera), rechazados, borrados, etc. de cada visita. Estos listados seguirán un orden específico: orden alfabético en el caso de los inscritos, por orden de inscripción en el caso de la lista de espera. Los datos de los visitantes incluyen: id visita, nombre, apellidos, dni, email, teléfono y estado.
 - Configuración de envíos de emails.
 - Otros parámetros de Configuración de la plataforma.

Todos estos apartados, dependiendo del rol de usuario asignado, permiten ver – editar – borrar los bloques de cada nivel.

- Buscador con opciones de exportación.
- Posibilidad de personalizar el diseño de todas las páginas, lo que permite cumplir con el manual de identidad corporativa.
- Posibilidad de incorporar distintos tipos de público en la plataforma: un único inscrito, titular y acompañante, titular adulto más acompañantes menores, etc.
- Configuración de los formularios de inscripción con distintos campos y desplegables.
- Personalización de los textos legales que incluye: política de privacidad, aviso legal, accesibilidad, condiciones de uso; así como la configuración de un check de aceptación de dichas políticas en los formularios de inscripción.
- Configuración de límite de inscripciones para posibilitar al global de la ciudadanía el acceso a las actividades ofertadas. Este límite de inscripciones también es aplicable a la lista de espera.
- Sistema de envío de comunicaciones. Lanzamiento automático de correos en los distintos momentos del proceso de inscripción del ciudadano, incluyéndose comunicaciones a lo largo del flujo de ejecución de una visita hasta la asistencia final. Se contemplan distintos tipos de emails, parametrizados según la funcionalidad concreta y permiten una personalización para cada una de las actividades según las necesidades.
 - La configuración actual de la plataforma contempla el envío de la siguiente tipología de emails:
 - Inscripción: en el momento de realizar la inscripción. Incluye datos cifrados del titular y los acompañantes (tanto adultos como mayores de edad) si la visita los contempla, así como enlaces de baja de inscripción de la visita.
 - Inscripción a lista de espera: cuando se han completado las plazas disponibles según el aforo, el usuario puede apuntarse a una lista de espera para optar a una si se liberan porque un usuario inscrito confirma su baja en la visita.
 - Invitación: cuando se libera una plaza y se invita a un inscrito en lista de espera. El usuario tiene un margen de 48 horas (o el valor que establezca el cliente, ya que este campo es 100% configurable y adaptable a cada circunstancia) para aceptar la invitación y formalizar su inscripción. Una vez se pase el tiempo establecido, esta invitación deja de tener validez y se invita al siguiente usuario que esté en la lista de espera.
 - Actualización de la visita: si se produce cualquier cambio de lugar, fecha, horario o el campo que se establezca por el cliente, se lanza un email a los inscritos informándoles de dicha modificación.
 - Cancelación de la visita: si se decide cancelar la sesión correspondiente, se avisa a los inscritos para su información. Es posible que las reservas se cancelen hasta 24 horas (o el tiempo establecido por el cliente) antes del inicio de la sesión correspondiente.

- Recordatorio: con la antelación que determine el cliente, se reenvía la información básica de la visita para recordar al usuario su inscripción y ofrecerle la posibilidad de darse de baja desde el propio email.
- Confirmación de baja: en el momento en el que el usuario inscrito en la visita se da de baja en la misma, recibe también un correo de confirmación de dicha baja.
- El envío de emails o comunicaciones se realiza desde cuentas de correo diferentes, según el programa solicitado.

- **Zona pública.**

- Herramienta usable e intuitiva para facilitar al ciudadano la búsqueda de información y la formalización de inscripciones.
- Información relativa a cada uno de los Programas, Actividades y Visitas.
- Acceso a las inscripciones.
- Información sobre condiciones de uso y la política de privacidad.
- Formularios de inscripción configurables para la asistencia de adultos con acompañantes, adultos y niños con diferentes opciones y recogida de datos, según lo necesario para cada actividad.
- Selección de horario y turno a partir de desplegados, o similar.
- Gestión de los inscritos con recuento inmediato de personas por turno e indicación de plazas disponibles. Una vez cubiertas las plazas de cada turno se debe abrir automáticamente la posibilidad de apuntarse a la lista de espera.
- Limitación del número de inscripciones a cada turno con validación DNI. Diferenciar entre lista de espera e inscripciones para el límite de reserva de plaza sin que exista límite en inscripción en lista de espera.
- Botones verde-rojo en calendario. Una vez se agota el aforo disponible y se habilita la lista de espera, el botón que señala en el calendario las fechas de las sesiones de la actividad cambia de color verde a color rojo. Es configurable, además, la circunstancia en la que se determina el cambio de color.
- Gestión automática de anulaciones de reservas y envío automático de mail de invitación a las personas inscritas en la lista de espera. Posibilidad de anulación total, parcial y de cambio de nombre de asistente o acompañante.
- Bajas de actividades. En el cuerpo de los emails se incluye una opción para que el ciudadano se pueda dar de baja de forma automática, tanto al titular como acompañante/s.
- Contenido informativo: imágenes de campaña, condiciones de la actividad, protección de datos e información práctica, identidad corporativa de los programas y de la Comunidad de Madrid.

- **Comunicaciones al ciudadano**

- Generación automática de correo de confirmación de inscripción en el que se detallen todos los elementos de información y confirmación necesarios.

- Envío automático de mails de recordatorio a los inscritos en la actividad, con regulación del momento en el que se envía. Parametrización de envío 24, 48 o 72 horas previas a la actividad.
- Envío automático de mails informativos a los inscritos en caso de cancelación de la actividad y/o modificación de datos esenciales sobre la misma: fecha, lugar de celebración, horario y punto de encuentro.
- **Diseño web responsive.** Es accesible en dispositivos móviles, tanto la parte pública como la parte de gestión. Ofrece una correcta visualización a los ciudadanos desde cualquier dispositivo de navegación. El contenido está adaptado a múltiples formatos.
- **Protocolos de seguridad**
 - Según la normativa vigente:
 - Gestión de contraseñas seguras, doble factor de autenticación.
 - Control de acceso restringido a través de los distintos roles.
 - Bloqueos de remitentes sospechosos en buzones de correo.
 - Datos cifrados de inscritos en el envío de emails.
 - Recuperación de datos gracias a las copias de seguridad realizadas en Amazon AWS de forma diaria.
 - Seguridad de red: HTTPS, SSL/TLS, DNS.
- **Automatización de procesos:**
 - Archivos de registros de actividad en la plataforma, que se configuran en código y se vuelcan en base de datos para poder acceder a un histórico de lo que ocurre. Estos archivos pueden ser de diferentes niveles (error, warning, notice, sql, sql error, etc.) y algunos ejemplos son:
 - Accesos por parte de los usuarios con rol de responsable o admin, lo que permite rastrear qué usuario ha accedido en un momento concreto al panel de gestión de la plataforma.
 - Modificaciones que se realizan, para en caso de ser necesario poder rastrear el origen de cualquier error o incidencia.
 - Cierres de sesión en el panel de gestión.
 - Si un usuario ha alcanzado el límite de inscripciones.
 - Ejecución de crones para el envío de correos.
 - Errores en el envío de correos.
 - Otros logs contemplados en la plataforma.
 - Activación y desactivación de actividades y visitas de forma automática según las fechas de inicio y fin de la publicación.
 - Tiempo configurable para para completar una inscripción.
 - Cronos. Archivos que se ejecutan en un periodo establecido. Por ejemplo:
 - Cron de 1 minuto: envío de correos de inscripción y lista de espera.
 - Cron de 1 hora: envío de invitaciones y rechazar las que ya hayan alcanzado el tiempo límite, además de comprobación de visitas que ya se han realizado para desactivarlas.
 - Cron de 1 día: envío de emails de recordatorio.

- Infraestructura

- Diseño y servidor de gran capacidad dimensionado para evitar caídas de la web. Por ejemplo, en la Dirección General de Patrimonio Cultural, el volumen estimado de actividades anualmente es de 80 actividades y unos 1.400 turnos de visitas asociados a las mismas con un número aproximado de 29.000 inscripciones anuales.
- Base de datos sólida, de manera que no se vea afectada por el tráfico de solicitudes de inscripción que se reciben en breves períodos de tiempo. En una actividad de alto impacto, como por ejemplo el programa ¡Bienvenidos a Palacio!, se pueden llegar a recibir hasta 36.000 solicitudes de inscripción por minuto.

Los suministros y servicios objeto del contrato serán los que a continuación se describen:

SUMINISTROS/SERVICIOS DE CUOTA FIJA

- Los **suministros/servicios de cuota fija** hacen referencia a las tres instalaciones existentes:
 - o **Cesión del derecho de uso.** Utilización del software CENTRAL DE RESERVAS para los entornos de preproducción y producción en los subdominios facilitados por el adjudicatario, de las instalaciones implantadas.
 - o **Mantenimiento:**
 - **Mantenimiento correctivo.** Soporte técnico para las incidencias o consultas sobre el software mediante atención telefónica o correo electrónico en el horario de funcionamiento de las instalaciones deportivas, facilitando las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de instalación y uso.
 - **Actualización de versiones.** El adjudicatario se compromete a la actualización de nuevas versiones del software instalado durante el periodo de vigencia del contrato.
 - **Mantenimiento preventivo:** realización de mejoras y/o correcciones sobre instalaciones ya implantadas con el objetivo de adaptarse a futuras situaciones o requerimientos que puedan afectar al normal funcionamiento de la aplicación.
 - **Soporte.** Soporte técnico y funcional del software.

SUMINISTROS/SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE

- Los **suministros/servicios de cuota variable** hacen referencia a una instalación adicional, en el caso de ser necesaria:
 - **Cesión del derecho de uso.** Utilización del software CENTRAL DE RESERVAS para los entornos de preproducción y producción en los subdominios facilitados por el adjudicatario, de la instalación implantada.
 - **Mantenimiento:**
 - **Mantenimiento correctivo.** Soporte técnico para las incidencias o consultas sobre el software mediante atención telefónica o correo electrónico en el horario de funcionamiento de las instalaciones deportivas, facilitando las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de instalación y uso.
 - **Actualización de versiones.** El adjudicatario se compromete a la actualización de nuevas versiones del software instalado durante el periodo de vigencia del contrato.
 - **Mantenimiento preventivo:** realización de mejoras y/o correcciones sobre instalaciones ya implantadas con el objetivo de adaptarse a futuras

situaciones o requerimientos que puedan afectar al normal funcionamiento de la aplicación.

- **Soporte.** Soporte técnico y funcional del software.

- **Gestión de Visitas.** Se refiere a cada uno de los turnos que tiene cada una de las Actividades (contempladas hasta 1.750 visitas).
- **Gestión de Eventos.** Se refiere a cada uno de los eventos a los que se apuntan los ciudadanos (contempladas hasta 100 unidades)
- **Mantenimiento evolutivo:** actuaciones especiales y/o implementación de mejoras adicionales a las contempladas en las subidas de versión, así como desarrollos específicos a medida. Para estas actividades se han estimado un máximo de 150 horas anuales durante la ejecución del contrato. Estas horas deberán justificarse y ser aprobadas por Madrid Digital para su cómputo. El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.
- **Servicio cola de espera.** Para las actividades que son demandadas masivamente y existe una alta concurrencia para las reservas de estas actividades, se incluye este servicio (contemplados hasta 6 lanzamientos anuales).

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO: Se facilitará a Madrid Digital cuantos informes sean necesarios para un adecuado seguimiento del contrato, incluyendo las actuaciones e incidencias registradas.

CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En esta Cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Mantenimiento, que debe cumplir el contratista.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario, cuya cesión del derecho de uso, mantenimiento y soporte del software constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

El contratista prestará el servicio de soporte durante las horas de servicio y de acuerdo con los niveles de servicio definidos a continuación:

Horario de servicio: de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes, excepto festivos.

Niveles de servicio: Se definen dos niveles de incidencias según la importancia y urgencia del servicio afectado:

- **Incidencias leves:** incidencias en la funcionalidad del sistema que no impiden el correcto uso de la aplicación.
- **Incidencias críticas:** impiden el funcionamiento correcto de toda la aplicación o una parte esencial de la misma.

Se definen los siguientes tiempos en la resolución de incidencias de cualquiera de los tipos anteriores:

- **Tmax:** tiempo máximo para resolver la incidencia
- **Tm:** tiempo medio para resolver la incidencia

El tiempo comenzará a contar desde la recepción de la incidencia. En caso de recibirse fuera del horario del servicio, comenzará a contar desde las 8:00 del siguiente día laborable, atendándose a partir de ese momento.

Los tiempos de gestión garantizados son los siguientes:

TIPO DE INCIDENCIA	TMAX	TM
Leve	15 días	3 días
Crítica	36 horas	8 horas

CLÁUSULA 6. EQUIPO DE TRABAJO

El personal encargado de atender y recibir las incidencias, peticiones o consultas deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software y hardware objeto de este contrato.

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.

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

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

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

7.3 Responsable del Servicio

El contratista designará un **Responsable del Servicio** ante Madrid Digital.

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 Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, 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 y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- 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.
- Mantener con el **Responsable del Contrato** designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

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 del Servicio** 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 Servicio que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

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 servicio.

CLÁUSULA 9. DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria entregará a la Agencia los Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato. Asimismo, entregará, durante la ejecución del contrato, la *información técnica* y la *documentación de usuario* correspondiente a las variantes y mejoras que incorporen las nuevas versiones.

CLÁUSULA 10. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos que se realicen en el Software Central de Reservas.

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y control interno que aseguren:

1. Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
2. Cobertura de los requisitos técnicos y funcionales establecidos.
3. Criterios de Calidad y puntos de Control específicos.

CLÁUSULA 11. CONSULTAS TÉCNICAS 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:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Sistemas de Información Sectoriales

Email: MD_DSIS_CONSULTAS@madrid.org

Teléfono (91) 580.50.00

El licitador deberá 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.

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

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2024 11 27 18:13

Fdo.: Ana M^a Puebla Rubio