

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

***“SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE
MANTENIMIENTO I2A-CRONOS”***

La autenticidad de este documento se puede com
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificaci



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE MANTENIMIENTO I2A-CRONOS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

ÍNDICE

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

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–la (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se 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.

La **Dirección General de Deportes** de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, tiene atribuidas, entre otras, las competencias en materia de instalaciones deportivas y viene utilizando desde el año 2005 la aplicación I2A-CRONOS para la gestión de las instalaciones deportivas, control de accesos, reservas de espacios deportivos (pistas de tenis, pádel, pabellones, etc.), inscripción de usuarios en las actividades dirigidas, campamentos de verano, venta de entradas y control de aforo a las piscinas de las instalaciones.

Actualmente está en ejecución el contrato **ECON/000290/2019 "MANTENIMIENTO DE I2A-CRONOS"**.

Dicho contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo, y evolutivo y actualización de versiones del producto comercial "I2A-CRONOS".

Este producto se encuentra en uso en las siguientes instalaciones:

- Instalación Deportiva San Vicente Paul
- Parque Deportivo Puerta de Hierro
- Instalación Deportiva Canal de Isabel II
- Servicios Centrales de la Sub. G. de Instalaciones Deportivas

Al inicio del contrato actual, este software contenía dos módulos:

- El módulo local I2ACRONOS para la gestión de los Polideportivos.
- El módulo CRONOSWEB de acceso del ciudadano para la reserva de actividades.

Durante la ejecución del contrato actual, bajo los servicios de cuota variable, se han incorporado nuevos módulos al sistema:

- Instalación del nuevo módulo CRONOSSITE para que los operarios puedan trabajar con CRONOS desde un móvil, Tablet o su domicilio.
- Desarrollo y puesta en producción de CRONOSAPP, servicios al ciudadano desde una APP (IOS o ANDROID).
- Instalación del módulo CRONOSEVENT para la gestión de sesiones, entradas y aforos de todo tipo de eventos.

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

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y actualización de versiones del producto comercial “**I2A-CRONOS**”, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Dicho contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo, y evolutivo y actualización de versiones del producto comercial “I2A-CRONOS”.

I2A-CRONOS se encuentra en uso en las siguientes instalaciones:

- Instalación Deportiva San Vicente Paúl
- Parque Deportivo Puerta de Hierro
- Instalación Deportiva Canal de Isabel II
- Servicios Centrales de la S. G. de Instalaciones Deportivas

Los módulos que componen este producto son los siguientes:

- El módulo local I2ACRONOS para la gestión de los Polideportivos.
- El módulo CRONOSWEB de acceso del ciudadano para la reserva de actividades.
- El módulo CRONOSSITE para que los operarios puedan trabajar con CRONOS desde un móvil, Tablet o su domicilio.
- La App CRONOSAPP, servicios al ciudadano desde una APP (IOS o ANDROID).
- El módulo CRONOSEVENT para la gestión de sesiones, entradas y aforos de todo tipo de eventos.

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

- **Mantenimiento correctivo:** - Soporte técnico para las incidencias o consultas sobre el producto 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 al suministro e instalación de nuevas versiones del producto 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.
- **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 200 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.

- **Seguimiento del servicio:** Se facilitará a esta Agencia 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 de I2A-CRONOS cuyo mantenimiento 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 08:30 a 20:30 de lunes a sábado

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. Caso de recibirse a partir de las 20:30 horas, comenzará a contar desde las 9:00 de la mañana del siguiente día laborable.

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.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado **I2A-CRONOS** cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

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 Administrativas.

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. 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 **I2A-CRONOS**.

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 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 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 12 18:32

Fdo.: Ana Mª Puebla Rubio