

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

***“CONSULTORÍA ESPECIALIZADA PARA LA
IMPLANTACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL
DE LA COMUNIDAD DE MADRID”***

La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación:



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “CONSULTORÍA ESPECIALIZADA PARA LA IMPLANTACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO.

INDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
CLÁUSULA 3. AMBITO DE ACTUACIÓN	4
CLÁUSULA 4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	7
4.1 Entregables	8
4.2 Modelo de entrega del servicio	9
CLÁUSULA 5. EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	11
5.1 Perfiles y Categorías del Equipo de Trabajo.....	11
CLÁUSULA 6. GOBERNANZA Y CICLO DE VIDA DEL CONTRATO	12
6.1 Gobernanza del Contrato	12
6.2 Descripción de Roles.....	13
6.3 Ciclo de vida del Contrato.....	13
6.4 Acuerdos de Nivel de Servicio	14
CLÁUSULA 7. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD.....	15
CLÁUSULA 8. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS	15
CLÁUSULA 9. EXIGENCIA DE HOMOLOGACIÓN COMO PARTNER.....	15
CLÁUSULA 10. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	16

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); por el Artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022); y por el Artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), **la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia)**, se configura como ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

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.

h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

Por su parte, tal y como se describe a continuación, la transformación del puesto de trabajo y el refuerzo de las capacidades digitales de los empleados públicos, ha requerido la puesta en marcha del proyecto del Puesto de Trabajo Digital de nueva generación, a través de la dotación de soluciones de puesto, conectividad, y colaboración, que facilitan la productividad, la movilidad y el trabajo no presencial de los empleados de la Comunidad de Madrid, todo ello alineado con la normativa existente que regula el teletrabajo en el sector público, como es el caso del Decreto 79/2020, de 16 de septiembre, del Consejo de Gobierno, que regula la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid.

Por consiguiente, las nuevas necesidades impuestas por los escenarios laborales actuales requieren disponer de soluciones colaborativas y de movilidad en los puestos de trabajo de los empleados públicos, y, para ello, ha sido imprescindible acometer el precitado proyecto transformador para la implantación del Puesto de Trabajo Digital de nueva generación, abordando

los componentes tecnológicos necesarios, así como las herramientas de colaboración y productividad para desarrollar las actividades de manera óptima, ágil y segura.

Desde el punto de vista del empleado público, la implantación del teletrabajo y los cambios en los modelos de gestión representan una transformación en la forma en la que el empleado desarrolla su actividad de servicio, promoviendo la satisfacción y el compromiso a través de un ambiente más digital. Adicionalmente, se han de automatizar procedimientos para conseguir la política de disminución del papel y se han de habilitar nuevos mecanismos de identificación, autenticación y autorización en un entorno cada vez más seguro.

Por otro lado, el desarrollo del talento digital de los empleados públicos ha de basarse en el aprovechamiento de todo el potencial que la digitalización pone a su alcance, para lo cual es necesario continuar con la Transformación Digital iniciada en los últimos años y que permita que los empleados públicos utilicen las citadas herramientas puestas a su disposición, facilitando su uso de forma segura en aras de la productividad mediante nuevas formas de desarrollo del trabajo.

Es por todo ello que **Madrid Digital** ha ido desarrollando y evolucionando las aplicaciones informáticas de las que dispone la Comunidad de Madrid, dando así respuesta a las competencias que se han ido asumiendo principalmente en los ámbitos sanitario, educativo, de servicios sociales o transportes públicos, y, en el ámbito ofimático, completando y generalizando los dispositivos con herramientas de usuario disponibles en el mercado, aunque inicialmente fueran introducidas de forma local y para determinados usuarios.

Desde el punto de vista técnico, el software homologado para el puesto de trabajo de los usuarios de la Comunidad de Madrid, así como para el resto de servicios ofimáticos y de colaboración, es el software del fabricante Microsoft. En concreto, desde el año 2002, se prestan los siguientes servicios ofimáticos con productos Microsoft:

- Servicios de administración de Directorio, Ficheros e Impresión.
- Servicios de administración Correo Electrónico Corporativo.
- Servicios de Productividad Personal y Ofimática.
- Servicios de Gestión Remota del Puesto de Trabajo.
- Servicios de Gestión de Servidores.
- Servicios de Colaboración.

Desde ese año, **Madrid Digital** ha optado por productos de la empresa Microsoft como software de base y utilidad para los ordenadores personales y servidores de propósito general, por lo que el tratamiento de la información y el almacenamiento que realizan las aplicaciones informáticas, se ejecutan con el sistema lógico o software de Microsoft. Además, el desarrollo de las nuevas versiones de cada aplicación también se realiza bajo el entorno de usuario "Microsoft Windows", lo que ha permitido conseguir una mejor integración con el puesto de trabajo existente, así como optimizar la utilización de los recursos y el aprovechamiento del equipo del usuario.

Por consiguiente, en el presente ejercicio, ha sido necesario abordar el proyecto de evolución de los servicios actuales con la finalidad de dar respuesta a las nuevas necesidades planteadas en el periodo 2024-2027. En concreto, este proyecto de evolución se ha concebido como un **proyecto global único**, si bien se ha dotado de recursos a través de los siguientes contratos específicos adjudicados mediante el procedimiento del Sistema Dinámico de Adquisición 25/2022 para la contratación del suministro de software de sistema, de desarrollo y de aplicación del Sistema Estatal de Compra Centralizada del Ministerio de Hacienda:

- “Suministro de licencias para el puesto de trabajo de usuario en el ámbito de la Comunidad de Madrid (ECON/000013/2024)”, cuyo objeto es *el suministro de licencias de los productos para el puesto de trabajo de usuario Microsoft en el ámbito de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de renovar el licenciamiento de estos productos hasta el 30 de abril de 2027.*
- “Suministro de software para la actualización de las licencias de infraestructura de servidor y desarrollo de aplicaciones de la Comunidad de Madrid (ECON/000012/2024)”, cuyo objeto es la adquisición del *software para la actualización de las licencias de las infraestructuras centrales de Madrid Digital, tales como licencias de base de datos, sistemas operativos de servidor, Directorio Activo o plataforma de correo onprem, todo ello sobre la base tecnológica de Microsoft y con la finalidad de prestar los servicios que permitan continuar con la Transformación Digital de los empleados de la Comunidad de Madrid.*

En ambos expedientes de contratación se ha justificado la necesidad de adquirir una solución tecnológica determinada como es el software Microsoft o equivalente, haciendo una excepción a la habitual neutralidad tecnológica de Madrid Digital, ya que adquirir suministros con características técnicas diferentes daría lugar a incompatibilidades o dificultades técnicas de uso y mantenimiento, y/o sobrecostos (de capacitación, pruebas de compatibilidad, elementos complementarios, mantenimiento, etc.) que resultarían de gran impacto técnico y económico para la totalidad de la Comunidad de Madrid, así como para los ciudadanos, destinatarios finales de los servicios prestados.

Ahora bien, para completar el precitado proyecto global, es necesario disponer de los servicios de consultoría especializada de alto nivel como soporte a los técnicos de Madrid Digital en la parte de diseño, arquitectura e instalación avanzada de las diferentes tecnologías a la hora de ser implementadas sobre la base de los productos de Microsoft, esto es, en la configuración y desarrollo de aplicaciones y sistemas de información sobre los nuevos sistemas operativos, así como al personal de Madrid Digital encargado de las actividades de administración y soporte técnico de estos sistemas.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los **servicios de consultoría especializada de alto nivel como soporte a los técnicos de Madrid Digital en los servicios de arquitectura e instalación avanzada de las diferentes tecnologías a la hora de ser implementadas sobre la base de los productos de Microsoft**, esto es, en la configuración y desarrollo de aplicaciones y sistemas de información que sean implantados en el **Puesto de Trabajo Digital de la Comunidad de Madrid**, así como al personal de Madrid Digital encargado de las actividades de administración y soporte técnico de estos sistemas, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. AMBITO DE ACTUACIÓN

El software de base y de utilidad para los ordenadores personales y servidores de propósito general que forman parte del proyecto del Puesto de Trabajo Digital de la Comunidad de Madrid, es el que se detalla a continuación:

DESCRIPCIÓN	PART NUMBER	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
M365 E3 Unified Sub Per User	AAD-33204	7.950	7.950	7.950
M365 E5 Unified Sub Per User	AAD-33168	50	50	50
O365 E1 FSA Sub Per User	7R7-00002	25.000	25.000	25.000
EMS E3 FSA ALng Sub Per User	AAA-10760	25.000	25.000	25.000
O365 E1 Sub Per User	T6A-00024	12.080	12.080	12.080
EMS E3 ALng Sub Per User	AAA-10732	12.080	12.080	12.080
EMS E5 SU EMS E3 Full Per User	CE6-00004	10.000	10.000	10.000
M365 F3 FUSL Sub Per User	JFX-00003	72.304	72.304	72.304
M365 Copilot Managed Sub Add-on	83I-00001	300	300	300
Customer Voice Additional Response Sub 1K Survey Responses	PYV-00009	49	49	49
Power Apps Plan Sub Per User	SEJ-00002	200	200	200
Power Pages Auth Users T1 Sub (100 User/Site/Mo)	VQQ-00002	75	75	75
Power Pages Anonymous Users T1 Sub (500 User/Site/Mo)	VQN-00002	75	75	75
Power Automate Premium Sub Per User	1O4-00001	5	5	5
Power Automate Flow Sub Min 5 Licenses	SFJ-00001	5	5	5
Power Automate Sub Per User	SPU-00002	20	20	20
Power BI Premium P1 Sub	GSL-00002	2	2	2
Power BI Pro Sub Per User	NK4-00002	350	350	350
Teams Phone Standard Sub Per User	LK6-00004	100	100	100
Teams Rooms Pro Sub Per Device	V9B-00001	1	1	1
Teams Premium Introductory Pricing Sub Per User	WFI-00005	1	1	1
Defender O365 P1 Sub Per User	KF5-00002	1	1	1
Biztalk Svr Ent ALng SA 2 Lic Core Lic	F52-02145	32	32	32
CIS Suite Datacenter Core ALng SA 2L	9GS-00135	240	240	240
CIS Suite Standard Core ALng SA 2L	9GA-00313	64	64	64
Exchange Server Ent ALng SA	395-02504	26	26	26
Exchange Server Standard ALng SA	312-02257	11	11	11
MSDN Platforms ALng SA	3VU-00044	25	25	25
SharePoint Server ALng SA	H04-00268	12	12	12
SQL Server Enterprise Core ALng SA 2L	7JQ-00343	139	139	139
SQL Server Standard Core ALng SA 2L	7NQ-00292	58	58	58
Visual Studio Ent MSDN ALng SA	MX3-00117	10	10	10
Win Server DC Core ALng SA 2L	9EA-00278	944	944	944
Win Server Standard Core ALng SA 2L	9EM-00270	302	302	302

DESCRIPCIÓN	PART NUMBER	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
GitHub Enterprise Sub Per User	PEY-00002	10	10	10
GitHub Advanced Security Sub Add-on	TWT-00002	10	10	10

Tal y como se ha mencionado anteriormente, Madrid Digital dispone de las licencias software necesarias para realizar estos trabajos.

En todo caso, queda excluido del objeto del contrato el coste de las licencias de los productos de software y del hardware necesario para los diferentes entornos en los que está instalada la solución en la Comunidad de Madrid.

En los trabajos de consultoría de Microsoft para apoyar la innovación y transformación digital del Puesto de Trabajo Digital moderno en la Comunidad de Madrid, se utilizan diversas tecnologías clave, algunas de las más relevantes:

1. Microsoft 365: Esta suite incluye herramientas como Teams, SharePoint, OneDrive y Outlook, que facilitan la colaboración, comunicación y gestión de documentos en la nube. Estas herramientas permiten a los empleados trabajar de manera más eficiente y conectada, independientemente de su ubicación.
2. Azure: La plataforma de nube de Microsoft ofrece servicios de infraestructura como servicio (IaaS), plataforma como servicio (PaaS) y software como servicio (SaaS). Azure permite la implementación de soluciones escalables y seguras, así como el análisis de datos y la inteligencia artificial.
3. Power Platform: Incluye Power BI para análisis de datos, Power Apps para desarrollo de aplicaciones personalizadas, Power Automate para automatización de flujos de trabajo y Power Virtual Agents para la creación de chatbots. Estas herramientas permiten a las organizaciones crear soluciones personalizadas sin necesidad de conocimientos avanzados de programación.
4. Inteligencia Artificial y Machine Learning: servicios de IA y ML a través de Azure, que pueden integrarse en aplicaciones y procesos empresariales para mejorar la toma de decisiones, automatizar tareas repetitivas y proporcionar experiencias personalizadas a los usuarios.
5. Seguridad y Cumplimiento: Herramientas como Microsoft Defender y Azure Security Center ayudan a proteger los datos y la infraestructura de la organización contra amenazas cibernéticas. Además, Microsoft Compliance Manager ayuda a las organizaciones a cumplir con regulaciones y normativas de privacidad y seguridad.
6. Internet de las Cosas (IoT): Azure IoT permite la conexión y gestión de dispositivos IoT, facilitando la recopilación y análisis de datos en tiempo real para mejorar la eficiencia operativa y crear nuevos modelos de negocio.

Estas tecnologías, combinadas con una estrategia de implementación adecuada, permiten a las organizaciones de la Comunidad de Madrid transformar sus puestos de trabajo en entornos digitales modernos, mejorando la productividad, la colaboración y la seguridad.

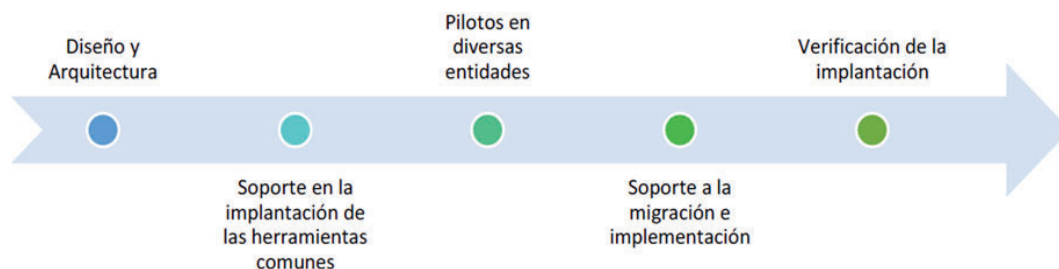
CLÁUSULA 4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación, se describen los servicios de consultoría especializada indicados en el objeto del contrato. El adjudicatario deberá ejecutar todos estos servicios durante el plazo de ejecución del contrato, ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por Madrid Digital, así como al modelo de prestación del servicio descrito en el presente documento.

Asimismo, para la consecución del proceso de transformación dentro del proyecto de evolución del Puesto de Trabajo Digital y dada su relevancia tanto a nivel estratégico como por su volumen, los licitadores tendrán la responsabilidad de basar íntegramente sus propuestas en los servicios profesionales y mejores prácticas de Microsoft, fabricante de las herramientas de software que forman parte de este entorno de colaboración inteligente con la finalidad de garantizar los siguientes objetivos:

- Gestión moderna de los dispositivos.
- Gestión de identidades, seguridad y cumplimiento,
- Implantación de soluciones de Inteligencia Artificial generativa embebidas en dichas herramientas, independientemente de si éstas están siendo ya utilizadas por parte de Comunidad de Madrid.

En concreto, el proyecto de Puesto de Trabajo Digital cuenta con las siguientes fases para la definición de la arquitectura e instalación avanzada de las diferentes tecnologías a ser implementadas:



Por tanto, forman parte del objeto del contrato los trabajos de consultoría especializada en la arquitectura e instalación avanzada para la configuración correcta de las licencias adquiridas, garantizando su adecuada integración en el proyecto de Puesto de Trabajo Digital, que se extenderán hasta la finalización del periodo de implantación.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, en líneas generales, los servicios de consultoría especializada en arquitectura e instalación avanzada, consistirán en la prestación de un servicio de soporte personalizado a Madrid Digital a la implementación y configuración de tecnologías clave del puesto de trabajo digital actualmente instalado en Madrid Digital, esto es, del puesto de trabajo inteligente de Microsoft.

- A tal efecto, el programa podrá abordar de forma general las siguientes líneas de trabajo (“iniciativas”), que podrán ser priorizadas o pospuestas por Madrid Digital en función de las necesidades durante la ejecución del contrato:
 - Establecimiento de un servicio de soporte a arquitectura que tendrá como objetivo establecer una hoja de ruta de evolución del Puesto de Trabajo Inteligente de Madrid Digital y apoyar la

definición e implementación de escenarios de negocio con alto impacto para las distintas entidades en torno a la nueva plataforma tecnológica.

- Revisión, diseño, soporte a la implementación, configuración e instalación avanzada de tecnologías y arquitecturas Microsoft en el ámbito de Puesto de Trabajo Inteligente de Madrid Digital, tales como, Copilot, Copilot Studio, GitHub Copilot, Power Platform, Azure OpenAI Services.
- Modernización del puesto de trabajo en base a tecnologías de Cloud híbridas y securizadas, tales como gestión moderna de dispositivos, gestión de identidades, sistemas operativos modernos, aplicaciones de O365, puesto de trabajo virtualizado, seguridad y cumplimiento, etc.
- Diseño y soporte a la implementación del Modelo de Gobierno y Operación del Puesto de Trabajo Inteligente de Madrid Digital incluyendo estas nuevas capacidades.
- Modernización de la identidad y de los entornos de Directorio Activo en arquitecturas híbridas y securizadas.
- Realización de pilotos para la evolución de los entornos de puesto de trabajo que Madrid Digital proponga al nuevo modelo de Puesto de Trabajo Inteligente, de forma que sirvan como entornos de referencia piloto para el diseño de las buenas prácticas que deberán seguirse para el escalado de la solución.

Junto a las anteriores líneas de trabajo, el prestador del servicio podrá realizar las siguientes tareas adicionales en base a las prioridades finales marcadas por Madrid Digital durante la ejecución del contrato:

- **Workshops de planificación:** talleres diseñados para ayudar a desarrollar un informe del contexto de Madrid Digital y priorizar las líneas de trabajo a implementar.
- **Hojas de Ruta de Valor de Tecnología:** hoja de ruta de las líneas de trabajo priorizadas y recomendaciones para acelerar su plazo de implementación.
- **Opciones y Recomendaciones de Arquitectura:** documento de definición y recomendaciones de arquitectura viables, evaluadas con respecto a los principios de arquitectura, los estándares de negocio y de TI y las limitaciones definidas en el plan estratégico de TI de Madrid Digital.
- **Gestión de Cambios y Adopción:** diseño del plan de cambio y adopción (incluyendo el plan de comunicación, planes de preparación/formación y los planes de apoyo) y supervisión de la adopción, creación de red de campeones, soporte a construcción de materiales de formación, soporte a la implementación del programa, presentación de informes y mitigación de riesgos.
- **Gestión de programa:** supervisión del estado del programa y presentación de informes a los órganos de gobierno definidos (por ejemplo, comités directivos y juntas de seguimiento) para facilitar la toma de decisiones efectiva durante todo el ciclo de vida del programa.

4.1 Entregables

Para considerar completados los objetivos de consultoría tecnológica en la innovación y transformación digital del Puesto de Trabajo Digital moderno, se debe realizar la entrega de los siguientes documentos técnicos.

- Elaboración de un **Plan de Definición de Producto** para las “iniciativas” (o sea productos) a obtener.
- Proporcionar los siguiente entregables documentales para cada iniciativa:
 - Plan de Definición de Producto
 - Plan de Definición de Sprint
 - Informe retrospectivo
 - Información adicional a la proporcionada por los informes de seguimiento requerida para la globalidad del contrato.

El contenido del documento Plan de Definición de Producto contendrá, al menos:

- Objetivos y requisitos de alto nivel del producto / proyecto AGILE
- “Sprints” y entregas
- Riesgos y mitigaciones

El documento se considerará “vivo” durante la vigencia del proyecto de acuerdo a las metodologías AGILE, por lo que las sucesivas enmiendas derivadas de la evolución de los “sprint” y resultados de las entregas deberán ser trasladadas en forma de nuevas versiones al Comité de Seguimiento.

El contenido del documento **Plan de Definición de Sprint** deberá contener, al menos:

- Alcance del “sprint” en requisitos
- Defectos corregidos respecto a la última entrega
- Cualquier información relevante que se considere

4.2 Modelo de entrega del servicio

El programa hará uso de un modelo de entrega ágil basado en capacidad, que vendrá definido en base a un modelo de equipos ágiles contenerizados con una capacidad preestablecida por sprint, mediante la asignación de un conjunto agregado de SKUs (o “contenedores” AGILE) para cada “iniciativa” o producto. Cada iniciativa (naturaleza y alcance) se establecerá en su correspondiente Plan de Definición de Producto.

La activación del servicio para cada iniciativa será potestad del Responsable del Contrato por parte de Madrid Digital o persona expresamente autorizada por él.

En este contexto, se exige que en el SKU no se establezcan sólo unos repartos estandarizados y rígidos de esfuerzos y perfiles, sino que además puntualmente se aporten accesos, desde el equipo AGILE, **a recursos privativos de Microsoft** para solventar problemáticas que requieran niveles de conocimiento profundos y accesibles sólo a personal del fabricante y no a integradores externos.

La capacidad de recursos contratada en base al número de contenedores de equipos agile establecido, determinará las líneas de trabajo finales que se podrán abordar a lo largo de la duración del contrato.

El equipo de entrega de servicios profesionales trabajará para el responsable de las líneas de trabajo de Madrid Digital, quien decidirá la priorización de las mismas a ejecutar, el alcance de los servicios que se entregarán y tomará decisiones sobre el mejor uso de los recursos de Microsoft disponibles.

Bajo este modelo de trabajo ágil, se podrá incluir alcance adicional al enumerado en este documento. Así mismo, parte de las líneas de trabajo y alcance enumerado se podrá posponer en base a las necesidades de Madrid Digital y a la capacidad de recursos contratada.

A continuación, se detallan los tipos de contenedores de equipos ágiles objeto de contratación, sus códigos de contratación (SKUs), los recursos que los componen, y su dedicación semanal.

CONTENEDOR 1- SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE A ARQUITECTURA - Complejidad Baja						
Nombre del Contenedor	Código	Nombre Recurso	Semanas	Horas	Contenedores	TOTAL HORAS
Contenedor de soporte a Arquitectura Complejidad Baja	MS-ISD-ASC-001	Director del Servicio	1	0,1	36	4
		Jefe de Proyecto	1	2	36	72
		Consultor Tecnológico	1	16	36	576
TOTAL HORAS CONTENEDOR 1						652

CONTENEDOR 2- SERVICIOS PROFESIONALES DE INSTALACIÓN AVANZADA - Complejidad Media						
Nombre del Contenedor	Código	Nombre Recurso	Semanas	Horas	Contenedores	TOTAL HORAS
Contenedor de Instalación Avanzada Complejidad Media	MS-ISD-ASC-002	Director del Servicio	1	0,1	54	5
		Jefe de Proyecto	1	4	54	216
		Consultor Funcional	1	24	54	1.296
TOTAL HORAS CONTENEDOR 2						1.517

CONTENEDOR 3- SERVICIOS PROFESIONALES DE INSTALACIÓN AVANZADA - Complejidad Básica con Especialistas						
Nombre del Contenedor	Código	Nombre Recurso	Semanas	Horas	Contenedores	TOTAL HORAS
Contenedor de Instalación Avanzada Complejidad Básica con Especialistas	MS-ISD-ASC-003	Director del Servicio	1	0,125	198	25
		Jefe de Proyecto	1	4	198	792
		Consultor Funcional	1	0,5	198	99
		Consultor Tecnológico	1	40	198	7.920
TOTAL HORAS CONTENEDOR 3						8.836

El número de **unidades a contratar** para la duración total del contrato de cada uno de estos SKUs es el siguiente:

- MS-ISD-ASC-001 – 36 unidades
- MS-ISD-ASC-002 – 54 unidades
- MS-ISD-ASC-003 – 198 unidades

El adjudicatario deberá proporcionar una **matriz de conversión entre perfiles** que facilitará la posible adaptación de los equipos de trabajo a las necesidades finales de cada iniciativa.

CLÁUSULA 5. EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el prestador del servicio conformará un equipo con la cualificación y el perfil mínimos, que se detallan a continuación.

El prestador final del servicio asumirá la organización de los trabajos que se contratan, dentro del marco fijado por Madrid Digital, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El prestador final del servicio asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador de los trabajos a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicios señalados en el presente pliego, cumpliendo en todo caso las especificaciones de equipos mínimos que más adelante se detallan.

Asimismo, deberá garantizar la gestión de un equipo variable que se adecue a las demandas de servicios planificables que vaya solicitando Madrid Digital en función de las necesidades de cada momento.

Todos los miembros de los equipos deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües, salvo posibles excepciones que Madrid Digital deberá autorizar. La documentación que se genere deberá ser siempre en castellano.

5.1 Perfiles y Categorías del Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo estará formado por los siguientes perfiles:

5.1.1 Perfil Responsable de Proyecto (Categoría Jefe de Proyecto)

- Experiencia en gestión de proyectos e implantación con soluciones de Microsoft en infraestructuras de información y redes corporativas, de al menos 3 años en grandes organizaciones utilizando metodologías AGILE.
- Posesión de al menos una (o varias) certificaciones en vigor sobre formación en metodologías de desarrollo AGILE.
- Posesión de al menos una (o varias) certificaciones en vigor sobre productos y arquitecturas Microsoft.

5.1.2 Perfil Arquitecto (Categoría Director del Servicio)

- Experiencia en ingeniería software, elaboración de arquitecturas e implantación con soluciones de Microsoft en infraestructuras de información y redes corporativas, de al menos 5 años en grandes organizaciones utilizando metodologías AGILES.
- Posesión de al menos una (o varias) certificaciones en vigor sobre formación en metodologías AGILE.
- Posesión de al menos una (o varias) certificaciones en vigor sobre productos y arquitecturas Microsoft.

5.1.3 Perfil Consultor Senior o Especialista (Categoría Consultor Funcional o Consultor Tecnológico)

- Experiencia en ingeniería software, elaboración de arquitecturas e implantación con soluciones de Microsoft en infraestructuras de información y redes corporativas, de al menos 3 años en grandes organizaciones utilizando metodologías AGILE.
- Posesión de al menos una (o varias) certificaciones en vigor sobre productos y arquitecturas Microsoft.

Madrid Digital dispondrá del derecho de admitir, o rechazar y sustituir, a los intervinientes e interlocutores propuestos.

El servicio se prestará en horario laboral de 9.00h a 17.00h en días laborables de lunes a viernes, y se realizará preferentemente en modo remoto a no ser que sea necesario hacerlo on-site a petición de Madrid Digital.

CLÁUSULA 6. GOBERNANZA Y CICLO DE VIDA DEL CONTRATO

La gobernanza del contrato establece el esquema de relaciones entre Madrid Digital y el adjudicatario mediante el establecimiento de los correspondientes procesos, al objeto de asegurar la correcta ejecución de las prestaciones que se describen en el presente pliego.

En este pliego se entiende como ciclo de vida el conjunto de fases en las que se organizan las actividades incluidas para facilitar la gestión y supervisión del contrato.

6.1 Gobernanza del Contrato

Los criterios empleados en la definición de este esquema de relaciones establecidos para la gobernanza están orientados a facilitar la comunicación eficaz entre ambas partes, dotando de la máxima fluidez y agilidad en la toma de decisiones, con el objetivo de asegurar la máxima calidad y satisfacción en la ejecución del contrato.

Para el seguimiento y control de la ejecución del contrato se articulará un Comité de Seguimiento compuesto por las siguientes figuras de carácter permanente:

- Roles internos de Madrid Digital:
 - Responsable del Contrato
- Roles por parte del Adjudicatario:
 - Responsable del Servicio

La composición de este Comité de Seguimiento podrá variar en función de los requerimientos de Madrid Digital.

El inicio, ejecución y cierre del contrato será gestionado y supervisado por el denominado Comité de Seguimiento.

Sus reuniones tendrán lugar con una periodicidad mensual, o con la periodicidad que establezca Madrid Digital según las necesidades durante el periodo de ejecución del contrato. Éstas podrán tener carácter ordinario o extraordinario y las acciones acordadas serán de obligado cumplimiento. Dichos acuerdos se reflejarán en un acta de seguimiento que será elaborada por el adjudicatario y firmada por las dos partes.

6.2 Descripción de Roles

6.2.1 Responsable del Contrato de Madrid Digital

Los cometidos del Responsable del contrato serán los siguientes:

- Supervisar la ejecución del contrato, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.
- Coordinar con el prestador del servicio el tratamiento de las necesidades sobrevenidas.
- Realizar un seguimiento continuado de la ejecución de la programación establecida para cada una de las prestaciones.
- Permitir y facilitar un intercambio de información, al más alto nivel, para conocer las necesidades expresadas por las partes.
- Estudiar aquellas peticiones de carácter extraordinario o que por su incidencia excedan de lo rutinario
- Elevar a instancias superiores de Madrid Digital aquellos asuntos que se consideren necesarios.
- Formular las correspondientes propuestas de imposición de penalidades en base a los incumplimientos en los que, potencialmente, pudiera incurrir el adjudicatario.
- Aceptar o rechazar las propuestas o entregables que realice el prestador del servicio, solicitando la adecuación o realización de los trabajos a lo especificado por Madrid Digital.

6.2.2 Responsable del Servicio del Adjudicatario

El Adjudicatario deberá designar un Responsable del Servicio. Es un rol que conforma una persona física que deberá desarrollar las siguientes funciones:

- Interlocución con el Responsable del Contrato de Madrid Digital para el correcto control y seguimiento de los trabajos realizados.
- Llevar a cabo las tareas asociadas al proceso de facturación de los servicios prestados bajo el ámbito del contrato.
- Planificación, gestión, coordinación, control y seguimiento de los trabajos y tareas a realizar por el adjudicatario.
- Elaborar, reunir y presentar los informes de seguimiento correspondientes a las diferentes prestaciones demandadas, y actas de seguimiento de las reuniones del Comité de Seguimiento.

6.3 Ciclo de vida del Contrato

6.3.1 Inicio del Contrato

El inicio del contrato tendrá lugar tras la formalización administrativa. Se realizarán, al menos, las siguientes actividades:

- Constitución del Comité de Seguimiento.

- Establecimiento de fechas de reuniones para el seguimiento del acuerdo. Se ha de resaltar que será obligatoria al menos UNA reunión de seguimiento por cada periodo de facturación.

6.3.2 Ejecución del Contrato

El contrato, desde el punto de vista de su ejecución, se considera como un conjunto de servicios pendientes de inicio, en plena ejecución o ya finalizados, adoptando una perspectiva global para su control y seguimiento.

La ejecución del Contrato será responsabilidad del adjudicatario, que la efectuará ateniéndose al sometimiento a los requisitos del contrato y al cumplimiento de los planes y procedimientos específicos que enmarcan dicha ejecución y que se plasman elaborando los correspondientes entregables.

El seguimiento de actividades del conjunto del Contrato se realizará en el contexto del Comité de Seguimiento, con reuniones periódicas o extraordinarias si así se requiriese.

Los informes de seguimiento de carácter ordinario del contrato y los informes temáticos “ad-hoc” aportarán la información necesaria para la toma de decisiones de gestión.

6.3.3 Cierre del Contrato

Se realizará una reunión formal de cierre, donde se aportarán tanto las versiones finales de los entregables asociados al conjunto del contrato como el informe de cierre del propio contrato.

La finalización del contrato se documentará con un informe de seguimiento final. Además del contenido ordinario, y en calidad de información adicional, se incluirá una relación acordada de “lecciones aprendidas”.

6.4 Acuerdos de Nivel de Servicio

Los acuerdos de nivel de servicio en las prestaciones demandadas se organizarán de acuerdo con los niveles de servicio exigidos cuyo incumplimiento conllevará la imposición de las correspondientes penalidades de acuerdo con lo establecido en el PCAP.

6.4.1 Niveles de criticidad

El nivel de criticidad es único.

6.4.2 Niveles de Servicio exigidos

Para la presentación del proyecto AGILE y la consecución de “sprints”:

NIVEL DE CRITICIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO	SERVICIO EXIGIDO
Único	Acordada entre el Adjudicatario y Madrid Digital	Definición de proyecto AGILE
Único	Acordada para la consecución de “sprint”	Entrega del incremento

6.4.3 Niveles de incumplimiento

Los niveles de incumplimiento incurridos estarán de acuerdo con la siguiente tabla:

NIVEL DE CRITICIDAD	RETRASO SOBRE LA FECHA DE CUMPLIMIENTO
---------------------	--

Único	<p>Hasta 1 mes en definición de proyecto o Incremento no operativo (Leve)</p> <p>Hasta 2 meses en definición de proyecto o Incremento degradado (Grave)</p> <p>Superior a 2 meses en definición de proyecto o Ningún incremento (Muy grave)</p>
-------	--

CLÁUSULA 7. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD

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

El adjudicatario deberá garantizar el establecimiento de una metodología de calidad para todo el servicio definido en este pliego, incluyendo el modelo de relación y metodología de trabajo con otros posibles administradores de los entornos de trabajo de este pliego, proporcionando el traspaso de conocimiento adecuado a esos equipos de trabajo para garantizar la buena coordinación entre todos.

CLÁUSULA 8. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización del proyecto.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de Madrid Digital.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente formateada. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de la misma.

El adjudicatario deberá suministrar a Madrid Digital las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo, manteniendo una adecuada ordenación y trazabilidad sobre la misma, así como sobre su versionado. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc., en idéntico soporte a los anteriores.

Madrid Digital supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, pasado el cual se darán por aprobados si la Madrid Digital no hace indicación contraria.

CLÁUSULA 9. EXIGENCIA DE HOMOLOGACIÓN COMO PARTNER

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar documentación que acredite estar en posesión del certificado que se indica a continuación, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el periodo de ejecución del contrato:

- **Homologación Master Business and Services Agreement (MBSA) en vigor expedida por MICROSOFT.**

CLÁUSULA 10. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones para ambos es la siguiente:

md_homologaciones@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con Madrid Digital, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Cláusula / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				

Por su parte, la Agencia, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo, entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

El Director del Puesto de Trabajo Digital

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO
Fecha: 2025 02 11 09:51

Fdo.: Guillermo García García-Verdugo