

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

“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (PRODUCTO ARCHIDOC)”

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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (PRODUCTO ARCHIDOC)”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	3
CLÁUSULA 3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
4.1. SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Encargos No Planificables).....	4
4.1.1. Uso de Sistema Archidoc v6, en su versión adaptada a la Comunidad de Madrid:	4
4.1.2. Mantenimiento correctivo del SGA y componentes anexos (Importador, Exportador, Traspase):.....	4
4.2. SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Bajo demanda o encargos planificables)	5
4.2.1. Mantenimiento preventivo del SGA:	5
4.2.2. Mantenimiento evolutivo del SGA y componentes anexos (Importador, Exportador, Traspase):.....	5
CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	7
CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	8
CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS	9
CLÁUSULA 8. CALIDAD	10
CLÁUSULA 9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	10

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 *Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005*, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recoge, en concreto, la siguiente:

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.

En el ejercicio de las precitadas funciones la Agencia contrató una solución informática para la Gestión Archivística de la Comunidad de Madrid: **Sistema de Gestión de Archivos** (en adelante **SGA**).

A través de esta solución, la Comunidad de Madrid adquirió una licencia corporativa del **producto comercial Archidocweb**, para un máximo de 500 usuarios, realizándose los desarrollos necesarios para su adaptación a las necesidades de la Comunidad de Madrid.

El sistema SGA cubre todas las fases del archivo definido en la Comunidad de Madrid: archivo de oficina, archivo central, archivo intermedio y archivo histórico. Esta característica implica que la solución se implanta en los órganos e instituciones dependientes de la Comunidad de Madrid que estén involucrados en el flujo archivístico de la Comunidad de Madrid, según la normativa vigente en ámbito histórico.

Por lo anteriormente descrito resulta necesario continuar los servicios de mantenimiento y soporte del Sistema SGA, basado en el producto comercial Archidoc, así como de los componentes anteriormente descritos para garantizar la operatividad y disponibilidad de todos ellos.

Para asegurar el correcto funcionamiento del sistema SGA (basado en el producto comercial Archidocweb) es necesaria la contratación de los servicios de mantenimiento de dicho sistema, incluyendo la actualización del producto comercial Archidocweb para incorporar modificaciones a errores detectados (mantenimiento correctivo) y/o nuevas funcionalidades y mejoras, que el adjudicatario, propietario del producto, vaya liberando en su plan de versiones; así como el soporte para la incorporación de nueva información archivística al SGA mediante la ejecución de los procesos asociados al producto comercial Archidoc y, si fuera necesario, la adecuación de dichos procesos a las nuevas versiones del producto comercial que se liberen a lo largo de la duración del contrato, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

CLÁUSULA 2. OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de **mantenimiento** de la solución **Sistema de Gestión de Archivos (SGA)** basada en el producto comercial Archidoc y sus componentes anexos de exportación e importación, incluyendo la actualización del producto y la incorporación de modificaciones y errores detectados (mantenimiento correctivo) y/o nuevas funcionalidades que el adjudicatario propietario de la solución libere en su plan de versiones, y el mantenimiento preventivo y evolutivo funcional, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. ALCANCE DEL SERVICIO

Se requiere la contratación de un **servicio de mantenimiento correctivo, preventivo, y evolutivo, incluyendo las actualizaciones de versiones de la solución del producto comercial de Gestión Archivística (Archidoc) instalada en la Comunidad de Madrid**, con la denominación de Sistema de Gestión de Archivo (SGA); dimensionado de acuerdo a unas condiciones de uso de servicio de 500 usuarios, alcanzando tanto el propio producto SGA (Archidoc) como los componentes propios de la Comunidad de Madrid anexos a éste:

- SGA Exportador: Proceso batch que permite la exportación de las imágenes y de las descripciones para que puedan ser consultadas y visualizadas desde el visor de ATOM que se encuentra alojado en el Portal de Archivos de la Comunidad de Madrid.
- SGA importadorDCM y SGA asociarfiles: Procesos batch que permiten subir imágenes y otros objetos digitales a SGA y asociar las descripciones correspondientes. Las cargas de estas imágenes proceden del taller de digitalización del propio Archivo de la Comunidad de Madrid.
- SGA Traspase. Proceso batch que permite la exportación de información para su traspase al nuevo sistema de Archivo GIEDA.

En los siguientes apartados se detallan las condiciones de prestación de cada uno de los procesos indicados, que conforman el alcance del servicio.

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios a prestar se clasifican en dos grupos de actividades:

- Servicios de Cuota Fija.
- Servicios de Cuota Variable.

4.1. SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Encargos No Planificables).

Son la base de la atención continua que requiere SGA y componentes anexos. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

4.1.1. Uso de Sistema Archidoc v6, en su versión adaptada a la Comunidad de Madrid:

El servicio alcanza el uso del Sistema de Gestión de Archivo (SGA), mediante la solución comercial Archidoc en su versión adaptada a la Comunidad de Madrid, para 500 usuarios de la Comunidad de Madrid.

4.1.2. Mantenimiento correctivo del SGA y componentes anexos (Importador, Exportador, Tránsito):

El mantenimiento correctivo consistirá en el **diagnóstico y subsanación de los fallos o ineficiencias en el funcionamiento del producto (SGA y componentes)**, así como las **inconsistencias en los datos que pudieran provocar tales situaciones**.

El servicio de mantenimiento correctivo se atenderá de manera continuada a instancia de las consultas e incidencias dirigidas por los usuarios del sistema.

El horario de soporte para la atención y recepción de llamadas será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, festivos en la Comunidad de Madrid no incluidos.

La actuación del adjudicatario en la atención del mantenimiento **alcanzará cualquier operación sobre el sistema, excluidas las actuaciones de despliegue**, implícitas en la integración continua, salvo el apoyo experto SGA que MD pudiera requerir para la automatización de estos despliegues. **También están excluidas las actuaciones sobre la infraestructura de despliegue** (arquitectura física y lógica), responsabilidad y competencia de Madrid Digital.

El soporte correctivo se apoyará en la herramienta de gestión de incidentes dispuesta por Madrid Digital (ARS de Remedy), conforme al protocolo que se establezca para el proyecto; complementado por el canal telefónico o presencial ante situaciones que lo requieran.

Aquellas actuaciones de soporte correctivo (atención de incidencias) que por su alcance pudieran suponer un riesgo a la estabilidad del servicio, deberán acompañarse de **planes de pruebas en entorno de validación**, así como de planes de contingencia/reversión en caso de error una vez implantado en entorno productivo.

En la medida que sea posible, y atendiendo a las normas de seguridad que tiene establecido Madrid Digital, el adjudicatario realizará todas aquellas operaciones de soporte **a través de VPN** que será facilitada por Madrid Digital.

Los trabajos de soporte quedan sujetos al nivel de servicio recogido en la cláusula correspondiente.

A la adjudicación del contrato se definirán los procedimientos de gestión del mantenimiento correctivo – Reporte y registro de incidencias, análisis y valoración, priorización, seguimiento, revisión y aprobación.

4.2. SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Bajo demanda o encargos planificables)

4.2.1. Mantenimiento preventivo del SGA:

El servicio de mantenimiento preventivo alcanzará **tareas a demanda de la Comunidad de Madrid para analizar el comportamiento funcional y técnico del sistema**, al objeto de confirmar su correcto funcionamiento, así como para detectar y corregir situaciones de error y/o mejora.

Estas tareas se realizarán a demanda de las necesidades reportadas por la Comunidad de Madrid, las cuales precisarán el informe que se requiere atender.

- Análisis de la actividad del sistema: Se realizará un estudio funcional y técnico de la actividad del sistema en el mes, con análisis de la coherencia y consistencia de la información consolidada en el mismo. Se emitirá informe con resultado del análisis, con indicación de incidencias y mejoras encontradas, y con plan de actuación a las mismas.

El servicio estará dotado de una **capacidad de consumo variable equivalente a realizar un máximo de 2 actuaciones anuales**, a consumir conforme a las necesidades/peticiones CM, sin compromiso de CM de incurrir sobre la totalidad de esta previsión.

4.2.2. Mantenimiento evolutivo del SGA y componentes anexos (Importador, Exportador, Trasvase):

El mantenimiento evolutivo del SGA consistirá en la **actualización periódica ante nuevas versiones del producto**, resultantes de evoluciones motivadas por necesidades de la Comunidad de Madrid (se omite roadmap propio del producto, que se considera asumido en el coste por uso de licencias de producto y en el mantenimiento correctivo propio).

Al efecto del seguimiento y control de las peticiones de la Comunidad de Madrid, tanto las emitidas por la Subdirección General de Archivos de la Comunidad de Madrid, como las detectadas a partir de las actuaciones de soporte preventivo, se establecerá un procedimiento de análisis, valoración y planificación, que, de manera conjunta para todas las peticiones que vayan surgiendo, conformará el plan de mantenimiento evolutivo del servicio.

El mantenimiento evolutivo del Sistema quedará sujeto a las siguientes condiciones:

- Identificación y análisis de la necesidad de la Comunidad de Madrid.
- Evaluación y valoración por parte del adjudicatario, resultando propuesta funcional, técnica y económica.
- Revisión y aprobación por parte de la Comunidad de Madrid, condición necesaria para iniciar los trabajos de implementación e incorporación a producto.
- Cada instalación de nueva versión tendrá una **anticipación mínima de 1 mes con un plan de implantación** que recoja el alcance de la misma, requisitos de infraestructura, riesgos, plan de pruebas entorno validación, plan de pruebas post-implantación, plan de reversión de implantación y plan de estabilización.
- Las implantaciones de nuevas versiones **se atenderán por el adjudicatario**, respetando en todo caso las condiciones técnicas Madrid Digital en cuanto al acceso y uso de las infraestructuras y al uso de los repositorios de gestión de configuración del software.

En la medida que sea posible, y atendiendo a las normas de seguridad que tiene establecido Madrid Digital, el adjudicatario realizará todas aquellas operaciones que sean autorizadas **a través de VPN** que será facilitada por Madrid Digital

- En todo caso, las implantaciones **se ejecutarán inicialmente en entorno de validación**, sobre el que se deberá de certificar la nueva versión conforme al plan de pruebas recogido en el plan de implantación; requiriéndose la certificación del adjudicatario (ejecución del plan de pruebas con evidencia de resultados) y la validación del personal de la Comunidad de Madrid (igualmente, a través del plan de pruebas)
- Las implantaciones en entorno de producción **respetarán las ventanas horarias** establecidas por CM.
- Conforme se debe recoger en el plan de implantación, tras la implantación en producción de una nueva versión se ejecutará por el adjudicatario el **plan de pruebas post-implantación antes de liberar el servicio a Madrid Digital**, requiriéndose certificación (ejecución de plan de pruebas con evidencias de resultados).
- El adjudicatario deberá **ejecutar el plan de reversión establecido en caso de detectarse errores** en el plan de pruebas post-implantación.
- La entrega de una versión se acompañará de los siguientes **entregables**:
 - Informe resultado de la implantación, acompañado del informe de pruebas post-implantación.
 - Documentación actualizada de producto.
 - Alcance funcional y técnico de la nueva versión.
 - Manual de usuario, ante los cambios funcionales que lo requieran.
 - Subida de la versión al repositorio de software de Madrid Digital (subversión).
- Cada nueva versión deberá respetar la **compatibilidad de los datos entre versiones**, o en su defecto suministrar una herramienta de traspaso entre versiones a fin de garantizar el pleno acceso y uso de la información del sistema.
- Cada nueva versión deberá mantener las condiciones de **cumplimiento de normativas de seguridad aplicables al Sistema** – Esquema Nacional de Seguridad.
- Tras la implantación de una nueva versión, durante el periodo establecido, el adjudicatario **atenderá el plan de estabilización establecido**, que en todo caso deberá considerar un informe de estabilización que alcanza el análisis durante los 5 días siguientes a la implantación.

La certificación de las nuevas versiones implantadas, y por ende la facturación de éstas, queda sujeto al cumplimiento de cada una de las condiciones anteriores.

A la adjudicación del contrato se definirán los procedimientos de gestión del mantenimiento evolutivo – Reporte y registro de peticiones, análisis y valoración, aprobación y priorización, seguimiento, revisión y aprobación....

El mantenimiento evolutivo estará dotado con una capacidad de esfuerzo de **400 horas anuales**, sobre la que se imputarán las actualizaciones de producto aprobadas por CM conforme a las condiciones anteriores, sin compromiso por parte del contratante de consumir la totalidad de la capacidad.

CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Los tiempos de respuesta y resolución exigidos para los servicios descritos, serán los siguientes:

SERVICIO	CATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Mantenimiento correctivo SGA y componentes anexos	Incidencia crítica		1 día
	Incidencia normal		4 días
	Consulta crítica		1 día
	Consulta normal		4 días
	Petición crítica		10 días
	Petición normal		20 días
	Incidente normal	1 hora	4 días
	Consulta crítica	1 hora	4 horas
	Consulta normal	1 hora	8 horas

La medición del nivel de servicio tomará las siguientes definiciones:

- **Tiempo de respuesta**: tiempo transcurrido entre la notificación del incidente, petición o consulta por parte del usuario o cliente y su correspondiente registro en el sistema ARS de Remedy y que deberá incluir las siguientes acciones:
 - Registro de incidentes en la herramienta MD (actualmente ITSM)
 - Priorización del incidente conforme a las categorías establecidas.
 - Asignación y comunicación al solicitante del número de registro.
- **Tiempo de resolución**: tiempo transcurrido entre el registro y una de las siguientes respuestas:
 - Un comunicado aclarativo sobre las funcionalidades operativas del producto, se encuentre o no descritas en los manuales o guías de usuario.
 - Las indicaciones precisas/recomendación es dirigidas a la resolución del incidente.
 - La comunicación al usuario indicando que el fallo, funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto del sistema ha sido subsanado.

Los servicios de mantenimiento y soporte objeto del presente contrato divide los incidentes en las siguientes categorías:

- **Incidencias críticas**: se producirán en los casos de fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o uso al servicio de todos los usuarios, entre otros se incluirá la caída de los servidores, bases de datos, fallos totales de conectividad, etc.

Incluirá también los fallos de una o varias funciones del servicio, que afecte de forma grave tanto a la funcionalidad del servicio, como a un grupo de importante de usuarios, se considerarán entre otras sesiones canceladas abruptamente o funcionamiento incorrecto de servicios importantes o críticos.

- **Incidencias normales**: Este tipo de incidencias se producen en los casos de fallo de una o varias funciones del servicio, sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad del servicio, que afecta a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global.
- **Consultas críticas**: se producirán en los casos en los que los usuarios estén realizando procesos críticos asociados a la gestión del Archivo y desconozcan la actuación que deben realizar para ejecutar los procesos dentro del sistema, procesos de transferencia, grabación de datos, etc.
- **Consulta normal**: incluirá los casos de solicitud de información en relación con el uso y operativa del servicio.
- **Peticiones críticas**: Este tipo de solicitudes recogerán las propuestas de mejoras obtenidas de los informes del mantenimiento preventivo y podrán ser funcionales o no funcionales. Su criticidad vendrá dada por la afectación que tenga parcial o total sobre los procesos del sistema.
- **Peticiones normales**: Este tipo de solicitudes englobarán las peticiones funcionales que realicen los usuarios de SGA.
- **Reapertura de incidencias y consultas críticas o normales**: Se producirá cuando una incidencia/consulta crítica o normal sea reabierta porque la solución propuesta por el adjudicatario no es correcta o bien no solucione de manera definitiva la incidencia o consulta.

CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del servicio.

El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras, que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio, durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los servicios 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 adjudicatario.

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

El primer día de ejecución del contrato, el adjudicatario designará un **Responsable de Servicio** ante Madrid Digital.

Este responsable 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.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que determine la Agencia, informará sobre 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 trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, 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 el servicio de mantenimiento y soporte a prestar, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo, 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.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas hardware y software que estime pertinentes, y que sean complementarias a los sistemas de información utilizados por la Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el *Responsable del Servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia designe, conforme al procedimiento éste segundo determine al inicio de la ejecución.
- 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 ejecuten con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales.

La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto. De manera resumida y aunque el modelo de seguimiento y sus informes se desarrollen una vez realizada la adjudicación, será el siguiente:

- Reportes quincenales de seguimiento operativo del servicio por parte del proveedor.
- Reuniones mensuales de seguimiento y control de contrato, previa elaboración de Informe de seguimiento por parte del proveedor.
- Reuniones con la periodicidad que sea necesaria de seguimiento con la Subdirección General de Archivos al objeto de priorizar, aclarar, revisar, informar o formar sobre cualquier aspecto de SGA que se considere necesario.

CLÁUSULA 8. 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. A tal fin, la Agencia podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 9. 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

Subdirección General de Servicios y Gestión de Aplicaciones

Área de Gestión Administrativa Digital

e-mail: MD_PHOR@madrid.org

Los licitadores deberán 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.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El Director de Arquitectura

Firmado digitalmente por: FERNÁNDEZ BEDMAR ANDRÉS JORGE
Fecha: 2025 03 05 08:29

Fdo.: Andrés Fernández Bedmar