

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 Y SOPORTE DE LOS PRODUCTOS  
EDATALIA DE FIRMA BIOMÉTRICA IMPLANTADOS EN  
LA COMUNIDAD DE MADRID”***

---

---

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



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS PRODUCTOS EDATALIA DE FIRMA BIOMÉTRICA IMPLANTADOS EN LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

## **INDICE**

|  |          |
|--|----------|
| <b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>2</b> |
| <b>CLÁUSULA 2. OBJETO.....</b>   | <b>3</b> |
| <b>CLÁUSULA 3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>                             | <b>3</b> |
| 3.1 Servicio de actualización de versiones .....   | 3        |
| 3.2 Servicio de soporte y mantenimiento correctivo .....                                   | 3        |
| 3.3 Servicio de soporte para la evolución de la solución .....                             | 4        |
| <b>CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....</b>                                 | <b>4</b> |
| <b>CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>                                 | <b>4</b> |
| 5.1 Disponibilidad de medios.....  | 4        |
| 5.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio..... | 4        |
| 5.3 Responsable del servicio.....  | 5        |
| <b>CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>                             | <b>5</b> |
| <b>CLÁUSULA 7. CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>  | <b>6</b> |
| <b>CLÁUSULA 8. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO .....</b>                                | <b>6</b> |

## 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/n, 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.

Entre estas competencias de Madrid Digital se encuentra la de facilitar soluciones para la Firma Biométrica (sobre firma manuscrita) en los diferentes expedientes y procedimientos en la Comunidad de Madrid. La solución de Firma Biométrica de la Comunidad de Madrid fue adjudicada a **EDATALIA DATA SOLUTION** (en adelante **EDATALIA**) a través del expediente de contratación **ECON/000233/2017** y continuada con el expediente **ECON/000160/2020**.

La solución Firma Biométrica EDATALIA está implantada en diferentes ámbitos de negocio de la Comunidad de Madrid, destacando Empleo, a través de la integración de la solución con el Sistema Integral de Empleo, y Sanidad, con la solución offline que se dispone para actuaciones de control sanitario a través de la solución *ecoSignature* Tablet.

La extensión actual de la solución FIRMA BIOMÉTRICA EDATALIA expone y compromete a Madrid Digital en su responsabilidad hacia la Comunidad de Madrid con el soporte de dicha solución para asegurar los servicios en los que aplica, reconociéndose la solución un componente crítico en la digitalización de tales servicios.

Así mismo, la estrategia de digitalización que promueve la Comunidad de Madrid anticipa siguientes procesos de negocio en los que implantar la solución. Destaca en este sentido la iniciativa por la

digitalización del proceso de atención y presentación presencial de solicitudes por parte de los ciudadanos, para el que se pretende disponer un servicio de asistencia acompañado de la digitalización de la firma de los ciudadanos a través de la solución Firma Biométrica.

Este contexto de uso justifica la necesidad de dar continuidad al servicio de soporte de la solución FIRMA BIOMÉTRICA EDATALIA.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO**

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de mantenimiento de la solución **FIRMA BIOMÉTRICA EDATALIA** y el soporte técnico de la misma, en el contexto de su implantación en la Comunidad de Madrid, a través del mantenimiento correctivo, evolutivo y actualización de versiones de la solución, junto con el análisis experto que requieran esas evoluciones, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **CLÁUSULA 3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

El alcance específico de los trabajos en respuesta al objeto del contrato comprende los siguientes servicios.

### **3.1 Servicio de actualización de versiones**

Durante el plazo de ejecución del contrato, el adjudicatario se compromete a atender los trabajos de implantación en los contextos de uso de la Comunidad de Madrid de las nuevas versiones del software como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, así como de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, incluyendo la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

El adjudicatario se compromete a la evolución de la solución con un nivel de calidad de acuerdo a parámetros actualizados reconocidos por el mercado en calidad de software y seguridad. Cada evolución se deberá acompañar de sendos certificados.

El adjudicatario se compromete a la renovación periódica mínima anual de las licencias, con certificados de calidad actualizados y software actualizado en la medida que haya sido necesaria su evolución.

Así mismo, el adjudicatario se compromete a presentar y ejecutar un plan de renovación de la solución que garantice su actualización tecnológica durante la prestación del servicio, con la entrega de actualizaciones conforme al plan que se defina.

### **3.2 Servicio de soporte y mantenimiento correctivo**

El adjudicatario se compromete a la atención de los servicios de soporte para garantizar el correcto funcionamiento de la solución, dando respuesta a las consultas e incidencias en caso de producirse en los ámbitos de implantación de la solución, con el siguiente nivel de servicio:

- El servicio de soporte se atenderá conforme al procedimiento y con las herramientas que dispondrá Madrid Digital al inicio del contrato.
- Consulta/Incidencia que no imposibilitan la operación de los servicios que utilizan la solución Firma Biométrica: Se deberán resolver en el periodo de 2 días hábiles, salvo situación justificada por el alcance del ajuste, con conocimiento y aprobación del responsable de MD.

- Consulta/Incidencia que impiden la operación de los servicios que utilizan la solución Firma Biométrica: Se deberán resolver en el periodo máximo de 6 horas naturales, a contar desde el horario hábil cuando el adjudicatario reciba y conozca la petición, salvo situación justificada por el alcance del ajuste, con conocimiento y aprobación del responsable de MD.
- El horario de atención y soporte será de lunes a viernes, días hábiles, de 8:00 a 17:00 horas.

### **3.3 Servicio de soporte para la evolución de la solución (Cuota variable)**

El adjudicatario se compromete a la atención de un servicio de acompañamiento experto para asegurar el alineamiento y la respuesta de la solución a las necesidades de la Comunidad de Madrid, a través del desempeño de análisis experto para orientar las situaciones de necesidad y del desarrollo para evolucionar la solución en la medida que se requiera.

La atención de soporte para la evolución se realizará a demanda del equipo responsable del servicio por parte de Madrid Digital, previo acuerdo de valoración del esfuerzo y plazo del trabajo a atender.

El procedimiento para la gestión de la demanda, incluida su valoración por parte del proveedor y su aprobación por MD se establecerá al inicio del contrato junto con el resto de procedimientos de operación y gestión.

El adjudicatario se compromete a la atención del soporte en los términos de alcance y plazo que se acuerde en cada encargo, incluyendo las modificaciones que también puedan acordarse.

La gestión del soporte seguirá el procedimiento y la herramienta dispuesta por Madrid Digital al inicio del contrato.

Se estima un esfuerzo anual máximo de **200 horas**. Su consumo queda a criterio discrecional de Madrid digital, que se gestionará de manera anticipada con el adjudicatario conforme al procedimiento que se establezca.

## **CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL 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 de los productos objeto de este contrato.

## **CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

### **5.1 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.

### **5.2 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.

### **5.3 Responsable del servicio**

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

Los costes por los trabajos realizados por parte del Responsable del Servicio no tendrán coste añadido para esta Agencia.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe.

El adjudicatario informará por escrito, a través del Responsable del Servicio, 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 suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento** a prestar, e informar al interlocutor de Madrid Digital de las posibles incidencias.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación de 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, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier Centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

Con una periodicidad de 3 meses, a contar desde el inicio del contrato, el adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, informará sobre la planificación de trabajos y el estado de ejecución del contrato.

## **CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

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. 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 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 mensuales de seguimiento y control de contrato, previa elaboración de Informe de seguimiento por parte del adjudicatario.
- Reuniones con la periodicidad que sea necesaria de seguimiento con el equipo responsable del servicio ante situaciones que las requieran.

## **CLÁUSULA 7. CALIDAD DEL SERVICIO**

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

## **CLÁUSULA 8. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO**

Durante el periodo de presentación de ofertas, 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 Arquitectura***

Email: [MD\\_PHOR@madrid.org](mailto:MD_PHOR@madrid.org)

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*.

***El Director de Arquitectura***

Firmado digitalmente por: FERNÁNDEZ BEDMAR ANDRÉS JORGE  
Fecha: 2025.03.04 16:11

**Fdo.: Andrés J. Fernández Bedmar**