

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 ACTUALIZACIÓN DE EVALOS”



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE EVALOS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

INDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 3. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	3
3.1 Descripción de los servicios	3
CLÁUSULA 4. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	7
CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	8
5.1 Tiempo de resolución de incidencias	8
5.2 Disponibilidad del servicio	10
CLÁUSULA 6. CALIDAD	11
CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	12
7.1 Disponibilidad de medios.....	12
7.2 Responsable del servicio.....	12
CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS	13
CLÁUSULA 9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	13

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005); modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015); 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 **Madrid Digital**), 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, las siguientes:

- c) El desarrollo y ejecución de la estrategia diseñada por la consejería competente en materia de Digitalización en relación a la inteligencia artificial y otras tecnologías habilitadoras para la transformación digital de la Administración, así como la coordinación, ejecución y seguimiento del desarrollo de estos proyectos en la Comunidad de Madrid, incluido el análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas y soluciones tecnológicas de análisis de datos, gobierno del dato, cuadros de mando, datos masivos o 'big data', inteligencia de datos, generación y gestión de conocimiento.
- 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.

Actualmente, varias Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid disponen de diversos dispositivos tales como relojes, lectores y tornos para la recogida de los fichajes, la gestión de accesos y el control de las visitas en los centros. Para la gestión de estos dispositivos Madrid Digital cuenta con una **licencia corporativa de EVALOS**, instalada en los servidores de Madrid Digital, que permite a los gestores de las distintas Consejerías y Organismos el control de sus dispositivos.

A tal efecto, se procedió a la tramitación del contrato de servicios denominado "SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE EVALOS", Exp. Núm.: **ECON/000220/2020**, que mediante Resolución núm. 95/2021, de fecha 5 de marzo de 2021, de la Consejera-Delegada de la

Agencia, fue adjudicado a la empresa **PRIMION DIGITEK, S.L.** por un plazo de ejecución de veinticuatro meses (de 1 de abril de 2021 a 31 de marzo de 2023), y por un importe máximo de **31.749,04- euros, IVA incluido**. Este contrato fue objeto de prórroga por veinticuatro meses.

Para garantizar el correcto funcionamiento y operatividad del citado sistema, resulta imprescindible contar con el servicio descrito en el presente pliego, tanto para poder continuar prestando el servicio actual, como para realizar las adaptaciones que se precisen para su adecuación a las nuevas necesidades e instalaciones que se soliciten por parte de la Comunidad de Madrid.

Se ha incluido en este nuevo contrato un soporte in situ para el diagnóstico del problema del sistema, cuando no sea factible su gestión en remoto. Y un variable para nuevas posibles instalaciones que se soliciten desde las consejerías.

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 DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los siguientes servicios: mantenimiento de las licencias de la suite **EVALOS**, mantenimiento Pack Usuarios que incluye soporte remoto, actualizaciones y mantenimiento correctivo, así como soporte in situ, y el servicio de desarrollo de nueva funcionalidad, además de un mantenimiento evolutivo y la implantación de nuevas instalaciones o migración de instalaciones ya implantadas, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones técnicas.

CLÁUSULA 3. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Condiciones para la prestación de los servicios:

- La Suite EVALOS (EVALOS 8, VISITAS 8, SECURE 8) deberá estar **siempre actualizada** a la última versión comercializada.
- Consultas telefónicas **ilimitadas** y control remoto informático que correspondan al uso razonable de la aplicación.
- Tiempo de respuesta de **24 horas o menor** en caso de incidencia críticas.
- Inclusión en la plataforma EVALOS de aquellos centros que la soliciten; así como migraciones de centros por cambio de estructura en la Comunidad de Madrid. Estos centros pueden disponer ya de EVALOS o requerir un control de accesos mediante dispositivos de relojes y tornos sobre la plataforma EVALOS.

3.1 Descripción de los servicios

El alcance de este contrato de soporte y mantenimiento será como mínimo:

3.1.1 Servicios incluidos en cuota fija

Los servicios contemplados en el concepto de cuota fija son los siguientes:

- **Secure 8 Multiempresa:** mantenimiento del software de control de accesos Secure 8.

- **Visitas 8 – Integración OCR:** Mantenimiento del módulo software para la gestión y control de las visitas y mantenimiento OCR.
- **Evalos 8 Multiempresa / Oracle Server:** mantenimiento del software de control horario Evalos 8 Multiempresa para base de datos Oracle.
- **Mantenimiento Pack usuarios:** mantenimiento, soporte y actualización de las versiones de la licencia corporativa instalada en los sistemas de Madrid Digital, para dar servicio a un total de 14 organismos o ubicaciones.
- **Soporte in situ:** asistencia y desplazamientos para la resolución de averías hardware (sin incluir los recambios o piezas a sustituir) en 12 ubicaciones.
- **Desarrollo Innovación (QR Visitas):** desarrollo a realizar para el registro de la información generada en la aplicación de Protocolo de Presidencia en EVALOS-Visitas y permitir el acceso al Centro de Innovación.

A modo de resumen

SERVICIOS CUOTA FIJA	UNIDADES
Mantenimiento - Secure 8 MULTIEMPRESA	1
Mantenimiento - Visitas 8 – Integración OCR	2
Mantenimiento - EVALOS 8 MULTIEMPRESA/ Oracle Server	1
Soporte in situ	12
Mantenimiento - Pack Usuarios	14
Desarrollo Innovación (QR Visitas)	1

El mantenimiento que se va a realizar por cada elemento de la suite EVALOS, anteriormente mencionados incluye:

- **Mantenimiento Pack usuarios**

A) Soporte remoto

El adjudicatario dispondrá de un buzón de correo, número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte técnico y funcional necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato.

El horario de atención telefónica del servicio de soporte será de **lunes a viernes 8:00 a 17:00 h** excepto festivos.

A su vez, se proporcionará al adjudicatario acceso a la plataforma de gestión de incidencias de Madrid Digital (FARO) para la recepción, seguimiento y resolución de las incidencias registradas por los usuarios.

Se han establecido los siguientes niveles de SOPORTE que el adjudicatario ha de proporcionar:

- Soporte **Primer Nivel**: Soporte funcional y técnico ilimitado a los usuarios gestores de los Centros donde se encuentre instalado EVALOS, para temas relacionados con la aplicación, su funcionamiento y dispositivos conectados.
- Soporte especializado **Segundo Nivel**: Asesoría especializada ilimitada a los responsables de Madrid Digital sobre aspectos funcionales o técnicos de la aplicación, su arquitectura, dispositivos, etc.

El adjudicatario facilitará al personal técnico de la **Madrid Digital**, el asesoramiento técnico que sea necesario para la resolución de consultas, dudas funcionales o técnicas, así como relativas a la arquitectura hardware y software objeto de este contrato.

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital el acceso a toda la documentación técnica y de novedades tecnológicas, con respecto a las versiones soportadas y evolución de las mismas.

Esta información podrá llegar por medio de páginas web o mediante peticiones de Madrid Digital a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

B) Mantenimiento correctivo

Consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del producto, corrección de posibles incoherencias de datos, errores en la base de datos, descuadres, etc., asegurando su correcto funcionamiento durante el periodo de ejecución del contrato.

C) Actualizaciones

El adjudicatario se compromete a la actualización del producto EVALOS como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, así como para la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

El adjudicatario deberá comunicar, con una antelación mínima de **24 horas**, de cualquier intervención a realizar sobre la plataforma.

En el plazo máximo de **un mes** desde su liberación, el contratista deberá:

- Informar y poner a disposición de Madrid Digital las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato.
- Entregar a Madrid Digital la documentación de las actualizaciones realizadas.
- Comunicar a Madrid Digital información relacionada con los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones del Sistema objeto de mantenimiento.

• **Soporte in situ**

El adjudicatario deberá prestar servicio de asistencia y desplazamiento para la resolución de anomalías que no puedan ser resueltas de forma remota, así como averías hardware, en todos aquellos organismos donde se encuentren instalados los productos a mantener.

Para la asistencia in situ, en caso de que fuera necesaria, se establece un plazo de **24 horas**, a computar desde la solicitud de este servicio, para que el personal asignado por el contratista acuda al lugar de la instalación donde sea necesario resolver la incidencia.

Se consideran incluidos en el precio todos los gastos ocasionados para solucionar las mismas, tales como mano de obra, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc., quedando excluidos los recambios y piezas que sean necesarias sustituir.

- **Desarrollo innovación (QR software Visitas)**

Como parte del desarrollo evolutivo del software, se ha presentado la necesidad, que deberá ser abordada en el 2025, que consiste en la integración entre las aplicaciones de Protocolo de Presidencia y Evalos – Visitas del Centro de Innovación para que las visitas y el QR asociado, generados en la aplicación de Protocolo, se vuelquen automáticamente en la aplicación EVALOS8 – Visitas del Centro de Innovación.

- **Documentación técnica**

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital toda la documentación técnica y de novedades tecnológicas, con respecto a las versiones soportadas y evolución de las mismas. Esta información podrá llegar por medio de páginas web o mediante peticiones de Madrid Digital a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

3.1.2 Servicios incluidos en cuota variable

Los servicios contemplados en esta cuota variable son los siguientes:

- **Mantenimiento Pack usuarios:** mantenimiento, soporte y actualización de las versiones de la licencia corporativa instalada en los sistemas de Madrid Digital, para dar servicio a un máximo de 4 organismos o ubicaciones a implantar.
- **Soporte in situ:** asistencia y desplazamientos para la resolución de averías hardware (sin incluir los recambios o piezas a sustituir) en un máximo de 4 organismos o ubicaciones a implantar.
- **Servicio técnico especializado (Técnico especialista en EVALOS):** consiste en una bolsa de **80 horas de técnico especializado** en software o hardware. Este servicio dará cabida tanto a la implantación de nuevas instalaciones como al mantenimiento evolutivo.

Se ha establecido el siguiente reparto de horas según la anualidad:

ANUALIDAD	HORAS
2025	21
2026	40
2027	19

- **Nuevas Instalaciones**

Solicitud de nuevas instalaciones de EVALOS, hasta un máximo de cuatro organismos o ubicaciones, de acuerdo con las necesidades de la Comunidad de Madrid y sus Organismos dependientes. Éstas pueden llevar asociada la migración de datos de una o varias instalaciones de EVALOS existentes.

Las nuevas instalaciones llevarán asociada al menos:

- **Formación** a los usuarios Gestores de la aplicación, la formación podrá ser presencial o mediante reuniones online a través de Teams o de la plataforma establecida por Madrid Digital.
- **Alta de usuarios** Gestores con los perfiles requeridos.
- **Creación de nuevos perfiles** en caso de ser requeridos por Madrid Digital.
- **Carga inicial de usuarios**, si así se requiere por Madrid Digital.

El plazo para atender las peticiones de nuevas instalaciones se establece en **48 horas** desde su comunicación.

• **Mantenimiento Evolutivo**

Desarrollo de nuevas funcionalidades o adaptación de las ya existentes a petición de Madrid Digital con el fin de dar cobertura a nuevas necesidades.

El adjudicatario elaborará una propuesta técnica detallada a Madrid Digital con el alcance, plazos de desarrollo y valoración de los trabajos a realizar; estando su desarrollo sujeto a la aceptación de la propuesta por parte de Madrid Digital.

El plazo para atender las peticiones de evolución se establece en **48 horas** desde su comunicación.

A modo de resumen:

SERVICIOS CUOTA VARIABLE	UNIDADES
Mantenimiento Pack Usuarios	4
Soporte in situ	4
Servicio Técnico especializado (Técnico especialista en EVALOS)	1

CLÁUSULA 4. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Se establecerá un Comité de Seguimiento y Control del Servicio, (CSC), que deberá reunirse al menos una vez al trimestre.

El comité estará formado al menos por:

- Responsable de Contrato de Madrid Digital
- Responsable del Servicio del Adjudicatario

Los entregables de este Comité estarán constituidos por:

- Informe de Situación del Servicio: elaborado por el adjudicatario que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Revisión de la lista de acciones pendientes del CSC anterior.
 - Resumen del Servicio de Soporte (Cuota Fija)
 - Resumen del Servicio Bajo Demanda Cuota Variable)

- Resumen Económico.
- Principales riesgos detectados en el servicio.
- Lista de acciones pendientes.
- El seguimiento y la documentación asociada se realizará a través de Microsoft Teams o de la plataforma que establezca Madrid Digital.
- El adjudicatario entregará de forma mensual o en otro periodo establecido por Madrid Digital un Certificado de Entregables con el detalle de los servicios prestados por el adjudicatario en el periodo.
- Acta del comité firmada por todos los participantes:
 - El Adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en las 48 horas siguientes a la finalización del comité.
 - El acta será validada, aceptada, firmada y archivada como entregable del contrato.

CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En esta cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el objeto de este contrato, que debe cumplir el contratista.

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

5.1 Tiempo de resolución de incidencias

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el contratista para la resolución de incidentes, (i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas de los usuarios) con relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

El horario de atención y soporte será de **8:00 a 17:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos**. Las incidencias abiertas fuera del horario indicado se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.

Madrid Digital clasifica cualquier incidente que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes niveles de criticidad:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
CRÍTICO	El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida del servicio .
NORMAL	Resto de situaciones

El tiempo que se contabilizará con cargo al contratista para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por Madrid Digital se calcula mediante el concepto de Plazo de Revisión Normalizado (PRN) específico para este indicador, tal y como se indica en la siguiente descripción de los indicadores:

ITR: INDICADOR TIEMPO DE RESOLUCIÓN			
INDICADOR	TIPO DE INCIDENTE	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
ITR1	Consultas, Incidentes, Quejas	CRÍTICA	< 10 horas
		NORMAL	< 5 días laborables

PESOS APLICADOS (SOBRE 3)	
SOFTWARE	PESO
EVALOS8	3
VISITAS	1

Los incumplimientos se medirán por componente instalado (EVALOS 8 y/o VISITAS) y por ubicación, aplicando a la penalización el valor del incumplimiento máximo de ambas medidas, con objeto de no realizar una duplicidad de penalización por la misma causa.

- **Fase de aplicación:** El indicador se medirá para las ubicaciones en servicio que se encuentre en su fase de Servicio continuo (Fase establecida para todas las oficinas que han concluido su fase de estabilización tras el arranque en servicio).

- **Software sobre los que aplica:** Se evaluará EVALOS8 y VISITAS (en aquellas ubicaciones donde se hubiese implantado)
- **Frecuencia de la medición:** Trimestral

ITR2: Indicador de los tiempos de resolución de peticiones o encargos

ITR: INDICADOR TIEMPO DE RESOLUCIÓN			
INDICADOR	TIPO DE INCIDENTE	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
ITR2	Peticiones/Encargos		Fecha estimada de entrega aceptada

PESOS APLICADOS (SOBRE 3)	
SOFTWARE	PESO
EVALOS8	3
VISITAS	1

En este caso, el mecanismo de ponderación es similar al desarrollado en el punto anterior (ITR1).

- **Universo de medida:** cada una de las ubicaciones donde se encuentra instalado el aplicativo.
- **Criterio de cumplimiento:** Se han establecido los límites de tiempo máximo para la resolución de las peticiones y/o encargos la tabla anterior.

Los incumplimientos se medirán por componente instalado (EVALOS 8 y/o VISITAS) y por ubicación, aplicando a la penalización el valor del incumplimiento máximo de ambas medidas, con objeto de no realizar una duplicidad de penalización por la misma causa.

- **Fase de aplicación:** El indicador se medirá para las ubicaciones en servicio que se encuentre en su fase de Servicio continuo (Fase establecida para todas las oficinas que han concluido su fase de estabilización tras el arranque en servicio).
- **Software sobre los que aplica:** Se evaluará EVALOS8 y VISITAS (en aquellas ubicaciones donde se hubiese implantado)
- **Frecuencia de la medición:** Trimestral

5.2 Disponibilidad del servicio

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el contratista en lo referente a la disponibilidad del servicio, estableciéndose en el presente documento los tiempos máximos de indisponibilidad admitidos.

Se medirán los tiempos de indisponibilidad de la aplicación a través de las herramientas de monitorización de Madrid Digital. Esta herramienta, tras cinco minutos de indisponibilidad del software a medir, enviará un correo electrónico informando de tal situación a los interesados (incluida la empresa proveedora).

IDS: Indicador de disponibilidad del servicio

IDS: Indicador Disponibilidad del Servicio			
Disponibilidad Mínimo Deseado (%)	Disponibilidad Realizado (%)	Indisponibilidad/mes Horas equivalentes	Impacto (%)
99,5	< 98%	> 3,5	10
99,5	<= 95%	>= 8,8	20
99,5	<= 90%	>= 17,6	30

PESOS APLICADOS (SOBRE 3)	
SOFTWARE	PESO
EVALOS8	3
VISITAS	1

En este caso, el mecanismo de ponderación es similar al desarrollado en el punto anterior (ITR1).

- **Universo de medida:** cada una de las ubicaciones donde se encuentra instalado el aplicativo.
- **Criterio de cumplimiento:** En la tabla anterior se ha establecido una ratio de disponibilidad del 98%, siendo el objetivo mínimo deseable del 99,5%.

Los incumplimientos se medirán por componente instalado (EVALOS 8 y/o VISITAS) y por ubicación, aplicando a la penalización el valor del incumplimiento máximo de ambas medidas, con objeto de no realizar una duplicidad de penalización por la misma causa.

- **Fase de aplicación:** El indicador se medirá para las ubicaciones en servicio que se encuentre en su fase de Servicio continuo (Fase establecida para todas las oficinas que han concluido su fase de estabilización tras el arranque en servicio)
- **Software sobre los que aplica:** Se evaluará EVALOS8 y VISITAS (en aquellas ubicaciones donde se hubiese implantado)
- **Frecuencia de la medición:** Trimestral

CLÁUSULA 6. 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, Madrid Digital podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos. A tal fin, Madrid Digital podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 Disponibilidad de medios

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 del producto 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, Madrid Digital no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

7.2 Responsable del servicio

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

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 Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, y con la periodicidad que determine Madrid Digital, 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital, las herramientas hardware y producto que estime pertinentes, y que sean complementarias a los sistemas de información utilizados por Madrid Digital y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

CLÁUSULA 8. 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 Madrid Digital designe.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

CLÁUSULA 9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS 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 de Prescripciones Técnicas, el licitador deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias a la siguiente dirección:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Sistemas de Información Sectoriales

Email: MD_SISTEMAS_HORIZONTALES@madrid.org

El licitador deberá 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.

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2025 04 10 08:48

Fdo.: Ana María Puebla Rubio