

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

***“SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE
TÉCNICO PARA LOS PROCESOS DE PUESTA EN
PRODUCCIÓN DE APLICACIONES”***

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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PROCESOS DE PUESTA EN PRODUCCIÓN DE APLICACIONES”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO | 4 |
| CLÁUSULA 3. ÁMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS..... | 4 |
| 3.1 Ámbito de prestación de los servicios | 4 |
| 3.2 Alcance de la prestación de los servicios..... | 5 |
| CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | 5 |
| 4.1 Descripción de los Servicios bajo cuota fija | 5 |
| 4.2 Descripción de los Servicios bajo demanda y sujetos a cuota variable | 6 |
| 4.3 Funciones requeridas para la prestación de los servicios | 7 |
| 4.4 Condiciones de la prestación de los servicios..... | 10 |
| 4.5 Niveles de Servicio | 10 |
| 4.6 Formación..... | 11 |
| 4.7 Requerimientos Técnicos | 12 |
| CLÁUSULA 5. HERRAMIENTAS..... | 13 |
| CLÁUSULA 6. PERSONAL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS | 13 |
| 6.1 Composición mínima del equipo adscrito a la ejecución del contrato | 13 |
| CLÁUSULA 7. CONDICIONANTES DEL EQUIPO PRESTADOR DE LOS SERVICIOS..... | 21 |
| 7.1 Constitución del equipo de trabajo | 21 |
| 7.2 Modificaciones en la composición del Equipo..... | 21 |
| 7.3 Sustitución de miembros del Equipo | 21 |
| CLÁUSULA 8. HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 22 |
| 8.1 Horario y Número estimado de horas (Cuota Fija) | 22 |
| 8.2 Horario y Número estimado de horas (Cuota Variable) | 23 |
| 8.3 Lugar de prestación del servicio..... | 23 |
| CLÁUSULA 9. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 25 |
| 9.1 Fase de Transición de Entrada | 25 |
| 9.2 Fase de Pleno Servicio..... | 26 |
| 9.3 Fase de Devolución del Servicio | 26 |
| CLÁUSULA 10. CALIDAD DE SERVICIO | 27 |
| CLÁUSULA 11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | 28 |

| | |
|---|------------|
| 11.1 Medición de los niveles de servicio | 28 |
| 11.2 Cálculo de penalidades | 29 |
| CLÁUSULA 12. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO | 29 |
| 12.1 Medición de los niveles de servicio | 29 |
| 12.2 Informes de Seguimiento del Servicio | 31 |
| CLÁUSULA 13. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS | 32 |
| CLÁUSULA 14. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS | 32 |
| ANEXO I. GLOSARIO | 34 |
| ANEXO II. FICHAS DE LOS SERVICIOS Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | 35 |
| 1 Introducción | 35 |
| 2.1 Servicios de Atención de Peticiones | 36 |
| 2.2 Servicios de Ejecución de Peticiones | 39 |
| 2.3 Servicios de Actualización | 51 |
| 2.4 Servicios de Migración | 79 |
| 2.5 Servicios de Baja | 85 |
| 2.6 Servicios de Registro | 88 |
| ANEXO III. DOSSIER INFORMATIVO | 94 |
| 3.1 Estadísticas de peticiones anuales sobre Catálogo de Servicios | 95 |
| 3.2 Evolución anual de módulos de aplicaciones por tecnologías | 98 |
| 3.3 Número y tipos de bases de datos | 105 |
| 3.4 Número de servidores por tecnología | 106 |
| 3.5 Datos de actividad por franja horaria – N° Medio de peticiones realizadas | 106 |
| ANEXO IV. MODELO DE CURRÍCULUM VITAE DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO | 109 |
| ANEXO V. CONEXIÓN ENTRE EL ADJUDICATARIO Y MADRID DIGITAL | 110 |
| 5.1 Equipo de trabajo en Instalaciones de la empresa adjudicataria | 112 |
| 5.2 Equipo de trabajo en las Instalaciones de Madrid Digital. | 113 |
| 5.3 Equipo de trabajo remoto | 113 |
| 5.4 Informes de monitorización de las Líneas de Comunicaciones. | 114 |

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:

- 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 tanto, el objetivo de **Madrid Digital** es satisfacer las necesidades de la Administración Pública de la Comunidad de Madrid en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante la prestación eficiente de servicios informáticos y de comunicaciones e implantación de soluciones de mercado.

Igualmente, le corresponde a Madrid Digital dotar a la Administración de los medios precisos para garantizar el correcto funcionamiento de los diferentes sistemas de información, así como también de su gestión. Para ello dispone de la infraestructura “hardware” y “software” necesaria para facilitar el servicio apropiado a todos ellos.

Un elemento básico de un sistema de información es el “software” de aplicativo. Madrid Digital gestiona en la actualidad el desarrollo y mantenimiento de estos aplicativos y los diferentes módulos que los componen, así como la producción y explotación de la totalidad de ellos.

Madrid Digital dispone de un conjunto de elementos “hardware” y “software” de base, que conforman la plataforma definitiva donde residirán los sistemas de información en su fase de Producción. Por otra parte, existe un equipamiento paralelo destinado a la fase de desarrollo y mantenimiento.

En la actualidad, el Área de Paso a Producción y Calidad dependiente de la Dirección de Arquitectura, es la encargada de velar por la correcta aplicación de los procesos de puesta en producción, dentro de los plazos y forma acordados con el resto de Direcciones de Madrid Digital.

La Comunidad de Madrid, dentro de su vocación de servicio al ciudadano, con el objetivo de acercar las Instituciones de una manera ágil y dinámica a todos los ciudadanos y facilitar el día a día de la Administración Pública, ha generado más necesidades, lo que ha supuesto, por un lado, un incremento sustancial de la demanda de servicios y productos que se van a ir ofreciendo al ciudadano poco a poco y, por otro, una apuesta muy fuerte por la modernización interna para poder ofrecer el máximo de servicios telemáticos al ciudadano, de tal forma, que cualquier persona pueda realizar sus gestiones en cualquier momento.

Esto ha supuesto también, dentro de Madrid Digital, una modernización y adaptación tecnológica interna que de sustento de manera efectiva y con la máxima calidad posible a toda esta demanda de nuevas soluciones, así como la actualización y puesta al día de todas las otras ya implantadas.

Como consecuencia de este incremento de la demanda de nuevos servicios y productos informáticos, tanto desde Internet (portal www.comunidad.madrid), entornos Cloud, como desde otros entornos, ha sido necesaria la Puesta en Producción de nuevos sistemas de Información, tanto de producción interna como de productos comerciales externos; lo que supone un fuerte incremento progresivo de nuevos aplicativos con nuevas tecnologías, la ampliación, actualización y renovación de los módulos de aplicativos ya existentes y el sucesivo mantenimiento y administración de todos ellos.

Debido a todo esto, el número de peticiones que se reciben en la Unidad se ha incrementado considerablemente, llegando a una media de **60** peticiones diarias de trabajos a realizar: tanto de puesta en producción de nuevas aplicaciones, productos y módulos, como modificaciones a los ya existentes, sobre un total de más de **5.700 módulos** de aplicaciones en diferentes entornos y arquitecturas de Producción.

Con la finalidad de tener actualizados todos los sistemas de información, y que cada uno de ellos disponga de la versión correcta de aplicativo con sus correspondientes modificaciones en los entornos de producción, es necesario realizar una serie de tareas continuadas que aseguren que un cambio realizado en las áreas de desarrollo o mantenimiento, es correctamente trasladado a los equipos en producción, objetivo de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de **administración y soporte técnico para el proceso de puesta en producción de aplicaciones** con la finalidad de mantener y mejorar la disponibilidad y estabilidad de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus correspondientes Anexos.

CLÁUSULA 3. ÁMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1 Ámbito de prestación de los servicios

Los servicios de Administración y Soporte Técnico para el proceso de puesta en producción de aplicaciones objeto de este contrato abarcarán los siguientes **ámbitos de actuación**:

- Las Consejerías de la Comunidad de Madrid y sus órganos dependientes.
- Los organismos, agencias o entidades con los que Madrid Digital tenga establecidos convenios para la prestación de servicios.

- Otros centros en los que Madrid Digital presta servicios o asumidos en su gestión por la misma.

3.2 Alcance de la prestación de los servicios

Resulta necesario contratar los servicios recogidos en el objeto del presente Pliego, con la finalidad de alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Permitir la adaptación de la Unidad de Puesta en Producción a los nuevos modelos y tecnologías y las buenas prácticas en la gestión de los sistemas informáticos.
- Mantener las mismas cotas y nivel de servicio actual.
- Garantizar el soporte y continua disponibilidad de todo este proceso.
- Establecer un nivel de seguridad en la operación del entorno de Producción, que permita que el servicio prestado por Madrid Digital sea de la mayor calidad posible y se encuentre en todo momento dentro de los parámetros de nivel de servicio acordados.
- Automatizar los procesos de despliegues para acercarnos a metodologías DevOps.
- Adaptarse a los nuevos entornos emergentes de plataformas de contenedores y arquitecturas Cloud.

Para una correcta realización de estos fines, con el objetivo de asegurar el mínimo impacto negativo posible en los entornos de producción, se pretende obtener con el nuevo servicio **una mejora significativa** en el sentido de contemplar nuevos criterios como:

- Adaptación del servicio a la normativa y protocolos de administración y control de la estabilidad de los sistemas en los diferentes entornos y arquitecturas de Producción.
- Aseguramiento de la calidad en todos los pasos a producción.
- Adaptación rápida y eficaz del servicio a las nuevas tecnologías implantadas o a implantar.
- Adaptación del servicio a los horarios delimitados por los Acuerdos de Nivel de Servicio de Madrid Digital con la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El contratista prestará los servicios que constituyen el objeto del presente contrato y se ajustará a las necesidades que surjan durante la ejecución del mismo y a los **requisitos mínimos** que a continuación se exponen:

4.1 Descripción de los Servicios bajo cuota fija

Los servicios de Administración y Soporte Técnico para el proceso de puesta en producción de aplicaciones que se requieren se detallan en el “**ANEXO II – Fichas de los Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio**”, al presente Pliego de Prescripciones Técnicas y se concretarán básicamente en las siguientes **acciones**:

➤ Servicios de Atención de Peticiones:

- **Recepción, planificación y atención** de peticiones relativas a la puesta en producción de módulos de aplicaciones o productos comerciales.

➤ **Servicios de Ejecución de Peticiones:**

- **Servicios de *INSTALACIÓN* de:**
 - nuevos módulos de aplicaciones
 - módulos de aplicaciones existentes
 - nuevos módulos de aplicaciones RTS
 - módulos de aplicaciones existentes RTS
- **Servicios de *ACTUALIZACIÓN* de:**
 - componentes de módulos de aplicaciones o productos comerciales
 - modelos de datos
 - ordenes de Transporte SAP
 - catálogos genéricos
 - redirecciones de URL
 - carga de datos
 - extracción de datos de carácter personal
 - gestión de ficheros y datos
 - Apertura/Cierre de Módulos Técnicos
- **Servicios de *MIGRACIÓN* de:**
 - módulos de aplicaciones o productos comerciales
 - módulos de aplicaciones RTS
- **Servicios de *BAJA* de:**
 - módulos de aplicaciones o productos comerciales
- **Servicios de *REGISTRO* de:**
 - Módulo Técnico CMTA - Registron
 - Maquina/Host en CMTA - Registron
 - Bases de Datos en CMTA - Registron

La prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato, se realizarán de conformidad con los requerimientos fijados en las cláusulas del presente Pliego y la información aportada en el “**ANEXO III – Dossier Informativo**”, al presente Pliego de Prescripciones Técnicas que contiene la siguiente información:

- Estadísticas de Peticiones Anuales de los Años 2022/2023/2024 sobre el Catálogo de Servicios.
- Evolución Anual de Módulos de Aplicaciones por Tecnología.
- Número y Tipos de Bases de Datos.
- Número de Servidores por Tecnología.
- Datos de actividad por franja horaria – Peticiones realizadas.

4.2 Descripción de los Servicios bajo demanda y sujetos a cuota variable

Los Servicios bajo demanda y sujetos a cuota variable, tienen naturaleza **planificable**, se pueden planificar en el tiempo, y deberán ser valorados previamente por el Adjudicatario.

Estos servicios se pueden usar para todos los ámbitos tecnológicos.

A continuación, se define de forma breve el ámbito de funcionalidad que pueden tener los Servicios Bajo Demanda:

- **Desarrollo de utilidades o procesos** para automatizar las distintas tareas que intervienen en todos los servicios objeto del contrato.
- **Automatizar el workflow de gestión de la demanda** sobre el que se tramitan todas las peticiones de puesta en producción de los servicios objeto del contrato.
- **Integración con los Sistemas de Información de Madrid Digital** mediante el desarrollo de conectores basados en lenguajes de programación como Perl, Python, Java etc.
- **Documentación** de todas las utilidades y tareas automatizadas, así como las integraciones utilizadas.
- **Realizar y ejecutar** las pruebas necesarias para garantizar la correcta integración y automatización de tareas y procesos.

El procedimiento para el encargo de estos Servicios Bajo Demanda o Planificables será el siguiente:

1. Solicitud de Valoración de encargo general por MADRID DIGITAL, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión por MADRID DIGITAL, aceptación/rechazo.
3. Ejecución de encargo general por el adjudicatario en el caso de ser aceptado.
4. Entrega por el adjudicatario y revisión por MADRID DIGITAL.

4.3 Funciones requeridas para la prestación de los servicios

Para la ejecución de las tareas asociadas a los servicios se requieren **tres funciones** diferenciadas:

4.3.1 Funciones de Coordinación, Planificación y Gestión del Servicio (cuota fija):

Estas funciones serán realizadas por el Responsable de Equipo que designe el adjudicatario y de acuerdo con las instrucciones que reciba del *Responsable del Contrato de Madrid Digital* (en adelante **RCMD**) y bajo su inspección y control técnico, el adjudicatario realizará las funciones enumeradas, consistentes en:

- **Planificación de las distintas actividades y tareas a realizar al amparo del contrato.**
- **Planificación y modificación de los procesos de puesta en producción** con el fin de adecuarlos a las nuevas infraestructuras que puedan incluirse a lo largo del contrato.
- **Establecimiento de los procedimientos técnicos y protocolos de actuación** a seguir para la introducción de nueva infraestructura.
- **Documentación** de todos y cada uno de los trabajos del sistema de puesta en producción de aplicaciones. Esto incluye la elaboración y mantenimiento de todos los documentos técnicos (guías), procedimientos, protocolos y cualquier documentación relativa al servicio que el Responsable del Contrato de Madrid Digital solicite.

- **Recibir en su caso los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los integrantes del equipo humano destinado a atender el servicio, objeto de este contrato.
- **Realizar y ejecutar** cada uno de los diferentes tipos de puesta en producción de aplicaciones solicitadas, según las circunstancias o dificultad del trabajo a realizar así lo requieran.
- **Análisis de Aplicaciones.** Detectar posibles problemas en las nuevas aplicaciones que puedan comprometer la estabilidad en producción al realizar la puesta en producción.
- **Asegurar** la ejecución de los procedimientos e instrucciones técnicas de paso a producción de aplicaciones, según los plazos acordados, orientados a conseguir la mejor **calidad** del servicio de forma que no impacte negativamente en los sistemas en Producción.
- **Soporte telefónico** para la **resolución de incidencias** relativas a las actividades propias de los **pasos a producción** en la franja horaria establecida en el **Apartado 8.1 del presente pliego**.

4.3.2 Funciones de Administración, Soporte Técnico y Operación (cuota fija):

Estas funciones serán realizadas por los Técnicos de Sistemas, de acuerdo con las instrucciones que reciban de los Responsables de Equipo designados por el adjudicatario y siempre de acuerdo a los criterios impuestos por el Responsable del Contrato (RCMD), las funciones a realizar serán las siguientes:

- **Apoyo técnico** en el establecimiento de los procedimientos técnicos y protocolos de actuación a seguir para la introducción de nueva infraestructura.
- **Soporte Técnico a las incidencias** surgidas en las tareas propias de Puesta en Producción de módulos de aplicaciones ó productos comerciales.
- **Documentación** de todas las tareas, procedimientos, protocolos, guías y cualquier documentación relativa al servicio que el Responsable del Contrato (RCMD) solicite.
- **Ejecución de las tareas de puesta en producción** mediante herramientas de uso interno en Madrid Digital o de otra índole como pueden ser herramientas propias de productos comerciales.
- **Ejecución de las pruebas necesarias de aplicativo**, mediante herramientas de uso interno en Madrid Digital o de otra índole, que aseguren la estabilidad en producción, tanto de las aplicaciones a instalar, cómo de los cambios realizados en las ya instaladas.
- **Ejecución de los flujos de SQL / DML** adecuados para modificar las estructuras en todas las bases de datos de producción.
- **Ejecución y control de las tareas de puesta en producción** en los distintos entornos, de acuerdo a lo reflejado en “**ANEXO II – Fichas de los Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio**”.
- **Ejecución y control del proceso de copia de ficheros** a los distintos servidores Web, mediante FrontPage, Sftp, herramientas de uso interno en Madrid Digital o de otra índole.
- **Mantener actualizado y controlado un conjunto de repositorios** donde se almacenan las versiones últimas y correctas de todos los aplicativos. El control se realiza a nivel de programa y a nivel de modelo de datos en base de datos.

- **Mantener actualizado y controlado las versiones** anteriores a nivel de programa para permitir una posible “marcha atrás”.

4.3.3 Funciones de Administración, Creación y Soporte Técnico en Procesos de Integración Continua (CI/CD) (cuota fija):

Estas funciones serán realizadas por el Analista Especialista en Automatización (Jenkins), de acuerdo con las instrucciones que reciban de los Responsables de Equipo designados por el adjudicatario y siempre de acuerdo a los criterios impuestos por el Responsable del Contrato (RCMD), las funciones a realizar serán las siguientes:

- **Apoyo técnico** en el establecimiento y desarrollo de los procedimientos técnicos y protocolos de actuación a seguir para la introducción y automatización de nuevos Pipelines en Jenkins o cualquier otra herramienta que MD decida utilizar dentro de este servicio.
- **Soporte Técnico a las incidencias** surgidas en las tareas propias de los procesos de Integración Continua/Despliegue Continuo de módulos de aplicaciones o productos comerciales dentro del alcance de este servicio.
- **Documentación** de todas las tareas, procedimientos, protocolos, guías y cualquier documentación relativa al servicio que el Responsable del Contrato (RCMD) solicite.
- **Ejecución de las tareas de puesta en producción** mediante las herramientas de Integración Continua y Despliegue Continuo CI/CD de uso interno en Madrid Digital o de otra índole como pueden ser herramientas propias de productos comerciales.

4.3.4 Funciones de Administración y Soporte Especializado en Despliegues de Aplicaciones en Contenedores (cuota fija):

Estas funciones serán realizadas por el Ingeniero especialista en Contenedores, de acuerdo con las instrucciones que reciban de los Responsables de Equipo designados por el adjudicatario y siempre de acuerdo a los criterios impuestos por el Responsable del Contrato (RCMD), las funciones a realizar serán las siguientes:

- **Apoyo técnico** en el establecimiento de los procedimientos técnicos y protocolos de actuación a seguir para la introducción y automatización de nuevas herramientas o tecnologías emergentes, como pueden ser Contenedores de Aplicaciones, tanto en infraestructuras Cloud, como OnPremise que MD decida utilizar dentro de este servicio.
- **Soporte Técnico a las incidencias** surgidas en las tareas propias de los procesos de Integración Continua/Despliegue Continuo de módulos de aplicaciones o productos comerciales dentro del alcance de este servicio.
- **Documentación** de todas las tareas, procedimientos, protocolos, guías y cualquier documentación relativa al servicio que el Responsable del Contrato (RCMD) solicite.
- **Ejecución de las tareas de puesta en producción** mediante las herramientas de Integración Continua y Despliegue Continuo CI/CD de uso interno en Madrid Digital o de otra índole para el despliegue de servicios bajo plataformas de contenedores.
- **Ejecución de las pruebas necesarias de aplicativo**, mediante herramientas de uso interno en Madrid Digital o de otra índole, que aseguren la estabilidad en producción, tanto de las aplicaciones a instalar, como de los cambios realizados en las ya instaladas.

4.3.5 Funciones de Automatización y evolución de los Sistemas utilizados en los servicios de puesta en Producción (cuota variable):

Estas funciones serán realizadas por el Analista Programador, de acuerdo con los encargos que se realicen por el Responsable del Contrato (RCMD) en los comités de seguimiento. Las funciones a realizar podrán ser las siguientes:

- **Desarrollo de utilidades o procesos** para automatizar las distintas tareas que intervienen en todos los servicios objeto del contrato.
- **Automatizar el workflow de gestión de la demanda** sobre el que se tramitan todas las peticiones de puesta en producción de los servicios objeto del contrato.
- **Integración con los Sistemas de Información de Madrid Digital** mediante el desarrollo de conectores basados en lenguajes de programación como Apis, Java etc.
- **Documentación** de todas las utilidades y tareas automatizadas, así como las integraciones utilizadas.
- **Realizar y ejecutar** las pruebas necesarias para garantizar la correcta integración y automatización de tareas y procesos.

4.4 Condiciones de la prestación de los servicios

El adjudicatario asumirá la total responsabilidad sobre los servicios objeto del presente contrato, que se concretará en la ejecución de las actividades comprendidas en los mismos, asumiendo la dirección, organización, coordinación, control, seguimiento de todas ellas, bajo la perspectiva de mejora continua del servicio prestado, así como el reporte y transferencia de la información y el conocimiento a los responsables que Madrid Digital designe para el seguimiento del presente contrato.

El adjudicatario asumirá la responsabilidad plena de la prestación del servicio, sin perjuicio de los mecanismos de reporte a la estructura de control, dirección e inspección de los trabajos y los niveles de servicio que Madrid Digital establezca.

El adjudicatario asumirá la organización del servicio que se contrata, 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.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar los servicios de suplencia que estime oportunos a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

4.5 Niveles de Servicio

Con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio, los servicios **serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que Madrid Digital establezca y estarán sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) sobre indicadores de carácter objetivo**, reflejados en el **"ANEXO II – Fichas de los Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio"**, al presente Pliego.

Estos indicadores medirán la prestación del servicio hacia otras unidades de Madrid Digital y la propia Dirección de Arquitectura- Área de Paso a Producción y Calidad, en la figura del Responsable del Contrato de Madrid Digital, (RCMD).

Estos niveles de servicio inicialmente definidos, podrán ser susceptibles de variarse o ampliarse durante el periodo de ejecución del servicio a través del Comité de Seguimiento del Contrato, en los términos que se señalan en la **Cláusula 12ª** del presente pliego.

Así mismo, en relación a los incumplimientos, tanto de los niveles de servicio, así como de los requerimientos que se solicitan a lo largo de todo el Pliego, conllevarán la imposición de las correspondientes **penalidades** detalladas en el **Pliego de Cláusulas Administrativas**.

Por tanto, los servicios prestados por el adjudicatario serán supervisados por *Madrid Digital* en base al seguimiento de los ANS, a la supervisión y análisis de los procesos seguidos por el adjudicatario en la prestación de los servicios contratados, al correcto uso de los Sistemas de Información que soportan la actividad, y al continuo muestreo de la correcta ejecución de las actividades encomendadas.

Además de supervisar los servicios prestados por el adjudicatario, el equipo de *Madrid Digital* mantendrá para sí las funciones de **definición de los procesos y procedimientos de Administración y Soporte Técnico para la Puesta en Producción de Aplicaciones** y el conocimiento desde la perspectiva de cliente sobre los SS. II. y las infraestructuras que soportan los servicios TIC.

Madrid Digital aportará las herramientas básicas necesarias para la ejecución del servicio y la medición del mismo según se especifica en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. HERRAMIENTAS**, del presente pliego.

4.6 Formación

El adjudicatario, con carácter previo y por su cuenta, dará a su personal, la formación técnica especificada en los entornos técnicos descritos en el **“Apartado 4.7 - Requerimientos Técnicos” de la CLÁUSULA 4º** - del presente pliego.

Durante la Fase de Transición de Entrada, y según lo establecido en **CLÁUSULA 9 – FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego, Madrid Digital formará a las personas del Equipo de Coordinación y Gestión del Servicio que el adjudicatario designe, en las materias propias de la Agencia:

- Competencias y organización de *Madrid Digital*.
- Estructura de la Comunidad de Madrid.
- Procesos y procedimientos de la Agencia.
- Herramientas necesarias para la prestación del Servicio propiedad de la Agencia. Políticas de uso.
- Servicios e Infraestructuras técnicas de Madrid Digital.
- Principales Sistemas de Información y Aplicativos objeto del contrato.

A su vez, el adjudicatario impartirá a los recursos prestadores del servicio y por su cuenta, la formación en las materias anteriormente descritas, así como cualquier otra formación necesaria para la adecuada prestación del servicio en el entorno lógico y operativo de los Servicios a prestar, sin que afecte a la presencia del equipo en el horario del servicio.

El adjudicatario se compromete a impartir toda la formación especificada anteriormente a todo nuevo recurso que se incorpore al servicio durante la ejecución del contrato.

Siempre que *Madrid Digital* así lo requiera, y motivado por la implantación de nuevos productos o nuevas funcionalidades de los productos ya instalados, el contratista garantizará el adecuado proceso formativo del personal adscrito a la prestación del servicio, tanto en los entornos lógicos como físicos, así como en aquellas cuestiones relativas a la calidad del servicio y las relativas a obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal.

El tiempo necesario para esta formación no afectará al tiempo de prestación de servicio y será por cuenta del contratista sin que ello implique coste alguno para la Agencia.

4.7 Requerimientos Técnicos

A continuación, se describen los **entornos tecnológicos** actuales de los servicios objeto del contrato cuya información se encuentra ampliada en el “**ANEXO III – Dossier Informativo**”, al presente *Pliego de Prescripciones Técnicas*:

- **Entornos de aplicaciones:**

- Oracle Forms12C o superiores
- Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows
- .NET
- Documentum
- BO (Business Objects)
- SAP
- BPM (Business Process Management)
- Aplicaciones Móviles (APPs) sobre Stores Android, IOS, etc..
- Portales sobre tecnología Joomla y Drupal
- Productos Comerciales de Terceros
- Spring Boot
- Contenedores
- Cloud

Siendo la mayoría de los desarrollos de aplicaciones en Oracle Forms y Java principalmente.

- **Gestores de Base de Datos:**

- Oracle 11g/12c o superiores
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

- **Servidores Web y de Aplicaciones:**

- Apache
- IIS
- Tomcat

- Weblogic
- JBoss
- Nginx

Estos entornos podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato, por ello el adjudicatario deberá tener capacidad suficiente para acomodarse a los nuevos entornos tecnológicos que surjan como consecuencia de dicha evolución.

CLÁUSULA 5. HERRAMIENTAS

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

Madrid Digital pondrá a disposición del adjudicatario, para la prestación del servicio, las siguientes herramientas:

- Herramientas de Distribución de Software.
- Herramienta de gestión de Incidencias, actualmente FARO (ITSM).
- Toda la suite de Herramientas que se utilizan en la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones para la ejecución de todos los servicios descritos en el presente pliego.
- Acceso a todas las aplicaciones necesarias para realizar las tareas propias de cada uno de los servicios definidos en el presente pliego.
- Conectividad y acceso a todos los entornos tecnológicos definidos en el “Apartado 4.7 – Requerimientos Técnicos” del presente pliego.

Madrid Digital podrá en cualquier momento requerir al adjudicatario la implementación de estas herramientas, u otras de idéntica funcionalidad, por su cuenta y de su propiedad.

Todas las herramientas que Madrid Digital proporcione a la empresa contratista serán con carácter transitorio ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

El adjudicatario aportará por su cuenta, y con la previa autorización de la Agencia de cara a asegurar la compatibilidad, la continuidad del servicio en el futuro y la seguridad, las herramientas hardware y software complementarias y compatibles a los Sistemas de Información que emplea la Agencia y que estime pertinentes para el mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

El adjudicatario garantizará, al final del contrato, la entrega a Madrid Digital de la información contenida en las herramientas que haya aportado, junto con la documentación asociada, de cara al mantenimiento de la continuidad del servicio. Todo ello siguiendo los estándares de intercambio de información de similar fin.

El adjudicatario dotará de terminales móviles a los componentes del equipo de coordinación y gestión del servicio con objeto de garantizar la correcta interlocución con el equipo de Madrid Digital.

CLÁUSULA 6. PERSONAL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS

6.1 Composición mínima del equipo adscrito a la ejecución del contrato

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimos, que a continuación se detallan.

- **Equipo base:**

El **equipo base** adscrito por el contratista a la **ejecución del servicio de cuota fija** estará compuesto, **como mínimo**, por:

- **Un Responsable de Equipo, Técnico de Sistemas**, para las funciones de:
 - Funciones de Coordinación, Planificación y Gestión del Servicio.
- **Cuatro Técnicos de Sistemas** para las funciones de:
 - Funciones de Administración, Soporte Técnico y Operación.
- **Un Analista Especialista en Automatización - DevSecOps (Jenkins)** para las funciones de:
 - Funciones de Administración, Creación y Soporte Técnico en Procesos de Integración Continua
- **Un Ingeniero Especialista en Contenedores de Aplicaciones** para las funciones de:
 - Funciones de Administración y Soporte Especializado en Despliegues de Aplicaciones en Contenedores

- **Equipo extendido**

El equipo adscrito por el contratista a la **ejecución del servicio de cuota variable** estará compuesto, **como mínimo**, por:

- **Un Analista Programador** para las funciones de:
 - Funciones de Automatización y Evolución de los Sistemas utilizados en los servicios de Puesta en Producción.

Los requisitos mínimos exigidos a continuación para cada uno de los miembros del Equipo Base se han de cumplir, a fecha final de presentación de ofertas, y únicamente los deberá acreditar el licitador propuesto como adjudicatario, de acuerdo con el modelo de Curriculum Vitae que figura en el Anexo IV del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

6.1.1 Responsable de Equipo: Técnico de Sistemas

Será el **Responsable del Servicio** y como tal estará dedicado a las labores de coordinación y gestión del servicio, y estará en contacto permanente con el personal que la dirección de la Agencia designe. Asimismo, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, realizará, además de las **funciones de coordinación, planificación y gestión del servicio** reflejadas en el **Apartado 4.3.1** de la **CLÁUSULA 4º** del presente pliego, las tareas siguientes:

- **Organizar, supervisar y controlar** de forma completa el servicio, y el conjunto de actividades a realizar por el equipo e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias, según lo indicado en este pliego y siguiendo las instrucciones e indicaciones facilitadas por Madrid Digital.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo del contratista** destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista.

- **Gestionar la planificación** de las peticiones de puesta en producción de aplicaciones que realicen a la unidad las diferentes Áreas o Direcciones de Madrid Digital.
- **Garantizar el óptimo dimensionamiento** del equipo prestador de los servicios.
- **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento del sistema de puesta en producción de aplicaciones.
- **Garantizar el cumplimiento de los ANS** establecidos y comunicar a los Responsables de Madrid Digital las desviaciones que se produzcan en los mismos, así como sobre la planificación de proyectos.
- **Proponer planes de mejora** que redunden en la mayor eficacia del servicio.
- **Mantener el más alto nivel** de interlocución con los responsables del contrato que Madrid Digital designe.
- **Suministrar al Responsable del Contrato de Madrid Digital**, con la periodicidad de Madrid Digital determine, la información estadística y de detalle que permita el seguimiento del servicio siguiendo los estándares de informes definidos por Madrid Digital.
- **Planificar la formación necesaria** que el adjudicatario suministrará al equipo prestador de los servicios en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Definir un plan de transferencia del conocimiento** dentro del ámbito del contrato y hacia Madrid Digital.

Los **requisitos mínimos** que debe cumplir dicho **Responsable**, son los que se exponen a continuación:

Para el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de titulación en el presente pliego, se tomará como referencia el **Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES)**, el **catálogo de Títulos Universitarios “Pre-Bolonia”** y el **Marco Europeo de Cualificaciones (EQF -European Qualifications Framework)**:

- Titulación de **Máster**: MECES nivel 3 (equivalente a EQF nivel 7). Titulación oficial académica de Máster Universitario, Licenciado o Ingeniero.
- Titulación de **Grado**: MECES nivel 2 (equivalente a EQF nivel 6). Titulación oficial académica de Grado, Diplomado Universitario o Ingeniero Técnico.
- Titulación de **Técnico Superior en Formación Profesional**: MECES nivel 1 (equivalente a EQF nivel 5). Titulación oficial académica de ciclo formativo de técnico superior o equivalente.

Cada nivel MECES engloba a todos los niveles inferiores, por lo que se aceptará cumplido el requisito de titulación cuando se presente una titulación igual o superior a la requerida.

| PERFIL RESPONSABLE EQUIPO (TÉCNICO DE SISTEMAS) |
|---|
| Titulación Académica |
| <u>Titulación universitaria:</u> |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Antes de Bolonia: Diplomado o Ingeniero Técnico o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. Después de Bolonia: Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias. Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente antes de Bolonia, o Nivel 1 (Técnico Superior) MECES o Nivel 5 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de actividad adicional a la solicitada en la experiencia profesional mínima requerida. |
| Experiencia profesional mínima exigida |
| <ul style="list-style-type: none"> Acreditar al menos 24 meses de experiencia profesional realizando labores de coordinación en las tareas de puesta en producción de aplicaciones. |
| Conocimientos Mínimos (adquiridos a través de formación o experiencia) |
| <p><u>Conocimientos Mínimos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Entorno operativo: Unix, Linux, Windows Server, Oracle.</u> <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en SQL a nivel de definición de datos (DML) con Oracle. Conocimientos de Unix/Linux a nivel de "shell script". Conocimientos en SQL (DDL). <u>Entorno lógico de aplicaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en herramientas de gestión de la configuración (Subversión, Git, etc.). Conocimientos de servidor de aplicaciones Java (Weblogic, Tomcat, Jboss). Conocimientos del sistema de gestión de incidencias ITSM (FARO). Conocimientos en gestor de contenidos Drupal, Joomla. |
| A efectos de considerar cumplidos los requisitos exigidos al Responsable de Equipo , deberá acreditar conocimientos en todos los entornos mencionados. |

6.1.2 Técnicos de Sistemas.

Madrid Digital quiere resaltar la importancia que otorga a la implicación del adjudicatario en la continuidad del servicio, por ello considera un factor clave para el éxito del proyecto que se pretende contratar, una adecuada gestión del conocimiento. Para ello se hace constar la necesidad de que el adjudicatario del contrato incorpore un equipo de trabajo específico, con una mayor capacitación y especialización para la gestión del conocimiento que se genere en el desarrollo del contrato. Este equipo desarrollará también las labores asignadas al equipo general de prestación del servicio además de las anteriormente indicadas. Los técnicos de sistemas propuestos tendrán asignadas las **Funciones de Administración, Soporte Técnico y Operación del proceso de puesta en Producción**, reflejadas en el **Apartado 4.3.2** de la **CLÁUSULA 4ª** del presente Pliego.

Los **requisitos mínimos** que deben cumplir dichos Técnicos son los que se exponen a continuación:

| PERFIL TÉCNICOS DE SISTEMAS |
|---|
| Titulación Académica |
| <p><u>Titulación universitaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente antes de Bolonia, o Nivel 1 (Técnico Superior) MECES o Nivel 5 EQF o todas sus equivalencias, en áreas relacionadas con informática. |

| Experiencia profesional mínima exigida |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Acreditar al menos 12 meses de experiencia profesional realizando labores de soporte técnico, implementación y apoyo en procesos de puesta en producción. • Acreditar al menos 12 meses de experiencia profesional realizando labores de administración <u>en alguno</u> de los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servidor de Base de Datos Oracle. ▪ Servidor de aplicaciones Weblogic, Tomcat. ▪ Publicación de Aplicaciones móviles en stores públicos (Google Play, App Store, etc..). |
| A efectos de considerar cumplidos los requisitos exigidos a los Técnicos de Sistemas, el equipo propuesto, en su conjunto, deberá acreditar experiencia profesional en la totalidad de los campos anteriormente citados. |
| Conocimientos Mínimos (adquiridos a través de formación o experiencia) |
| <p><u>Conocimientos Mínimos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Entorno operativo: Unix, Linux, Windows Server, Oracle.</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en SQL a nivel de definición de datos (DML) con Oracle. ▪ Conocimientos de Unix/Linux a nivel de "shell script". ▪ Conocimientos en SQL (DDL). • <u>Entorno lógico de aplicaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en herramientas de gestión de la configuración (Subversión, Git, etc.). ▪ Conocimientos de servidor de aplicaciones Java (Weblogic, Tomcat, Jboss). ▪ Conocimientos del sistema de gestión de incidencias ITSM (FARO). ▪ Conocimientos en gestor de contenidos Drupal, Joomla. ▪ Conocimientos en herramientas de publicación de aplicaciones Móviles (APPS) en Stores públicos (GOOGLE PLAY, APP STORE, etc.), como Android Studio, Xcode, etc. |
| A efectos de considerar cumplidos los requisitos exigidos a los Técnicos de Sistemas, el equipo propuesto, en su conjunto, deberá acreditar conocimientos en la totalidad de los entornos anteriormente citados. |

6.1.3 Analista Especialista en Automatización - DevSecOps (Jenkins)

Madrid Digital quiere resaltar la importancia que otorga a la automatización de operaciones y tareas, así como a la integración continua de procesos que ayuden a Madrid Digital a ser más eficaces, eficientes, ágiles y seguros en el despliegue de módulos de aplicaciones, por ello considera un factor clave para el éxito del proyecto que se pretende contratar, una adecuada capacidad de análisis de los procesos de puesta en producción. Para ello se hace constar la necesidad de que el adjudicatario del contrato incorpore un equipo de trabajo específico, con una mayor capacitación y especialización para la automatización de procesos que se generen en el desarrollo del contrato.

El analista especialista en automatización propuesto tendrá asignadas las **Funciones de Administración, Creación y Soporte Técnico en Procesos de Integración Continua (CI/CD)**, reflejadas en el **Apartado 4.3.3** de la **CLÁUSULA 4ª** del presente pliego.

Los **requisitos mínimos** que debe cumplir dicho Analista son los que se exponen a continuación:

| PERFIL ANALISTA ESPECIALISTA EN AUTOMATIZACIÓN – DEVSECOPS (JENKINS) |
|---|
| Titulación Académica |
| <p><u>Titulación universitaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente antes de Bolonia, o Nivel 1 (Técnico Superior) MECES o Nivel 5 EQF o todas sus equivalencias, en áreas relacionadas con informática. |

| Experiencia profesional mínima exigida |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima de 12 meses en el ámbito de implementación, mantenimiento y mejora continua de procesos automáticos en materia de CI/CD para despliegue de aplicaciones. |
| Conocimientos Mínimos (adquiridos a través de formación o experiencia) |
| <p><u>Conocimientos Mínimos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Entorno de programación/Integración:</u> <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en JAVA a nivel de programación. Conocimientos de Unix/Linux a nivel de "shell script". Conocimientos en SQL (DLL). <u>Entorno herramientas de integración:</u> <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en herramientas de gestión de la configuración Subversión, Git. Conocimientos en herramientas de integración continua Jenkins, etc. |
| <p>A efectos de considerar cumplidos los requisitos exigidos al Analista, deberá acreditar conocimientos en todos los entornos mencionados.</p> |

6.1.4 Ingeniero Especialista en Contenedores de Aplicaciones

Madrid Digital quiere resaltar la importancia que otorga a la automatización de operaciones y tareas en los entornos emergentes y especializados que van surgiendo fruto de los nuevos avances de las tecnologías (**Entornos Cloud, Contenedores, DevSecOps, etc.**) , así como a la integración continua de procesos que ayuden a Madrid Digital a ser más eficaces, eficientes, ágiles y seguros en el despliegue de módulos de aplicaciones, por ello considera un factor clave para el éxito del proyecto que se pretende contratar, una adecuada capacidad de análisis de los procesos de puesta en producción. Para ello se hace constar la necesidad de que el adjudicatario del contrato incorpore un equipo de trabajo específico, con una mayor capacitación y especialización para la automatización de procesos que se generen en el desarrollo del contrato.

El ingeniero especialista en contenedores de aplicaciones propuesto tendrá asignadas las **Funciones de Administración y Soporte Especializado en Despliegues de Aplicaciones en Contenedores**, reflejadas en el **Apartado 4.3.4** de la **CLÁUSULA 4º** del presente pliego.

Los **requisitos mínimos** que debe cumplir dicho Ingeniero son los que se exponen a continuación:

| PERFIL INGENIERO ESPECIALISTA EN CONTENEDORES DE APLICACIONES |
|---|
| Titulación Académica |
| <p><u>Titulación universitaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Antes de Bolonia: Diplomado o Ingeniero Técnico o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. Después de Bolonia: Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias. Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente antes de Bolonia, o Nivel 1 (Técnico Superior) MECES o Nivel 5 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de actividad adicional a la solicitada en la experiencia profesional mínima requerida. |

| Experiencia profesional mínima exigida |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima de 12 meses en el ámbito proyectos relacionados con el ámbito de contenedores tanto en OnPremise como en la Nube (Cloud) realizando tareas de despliegues de servicios mediante técnicas de DevSecOps de Integración continua. |
| Conocimientos Mínimos (adquiridos a través de formación o experiencia) |
| <p><u>Conocimientos Mínimos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Entorno de infraestructuras:</u> <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos de Administración de Openshift. Conocimientos de Administración de Contenedores y Kubernetes. <u>Entorno herramientas relacionadas con entorno de integración:</u> <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en herramientas de gestión de la configuración: Git. Conocimientos en herramientas de integración continua: Jenkins, Teckton y Ansible |
| <p>A efectos de considerar cumplidos los requisitos exigidos, el Ingeniero especialista en contenedores de aplicaciones, deberá acreditar conocimientos en todos los entornos.</p> |

6.1.5 Analista Programador

El perfil de Analista Programador forma parte del equipo extendido y no se tendrá en cuenta para la composición del equipo base.

Madrid Digital quiere resaltar la importancia que otorga a la automatización de operaciones, tareas y procesos que intervienen en el workflow de gestión de la demanda que ayuden a Madrid Digital a ser más eficaces, eficientes, ágiles y seguros en el despliegue de módulos de aplicaciones, por ello considera un factor clave para el éxito del proyecto que se pretende contratar, una adecuada capacidad de análisis de los procesos de puesta en producción. Para ello se hace constar la necesidad de que el adjudicatario del contrato incorpore un equipo de trabajo específico, con una mayor capacitación y especialización para la automatización de procesos que se generen en el desarrollo del contrato.

El programador/integrador propuesto tendrá asignadas las **Funciones de Automatización de los procesos de puesta en Producción**, reflejadas en el **Apartado 4.3.5** de la **CLÁUSULA 4º** del presente pliego.

Los **requisitos mínimos** que debe cumplir dicho Programador son los que se exponen a continuación:

| PERFIL ANALISTA PROGRAMADOR |
|---|
| Titulación Académica |
| <p><u>Titulación universitaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente antes de Bolonia, o Nivel 1 (Técnico Superior) MECES o Nivel 5 EQF o todas sus equivalencias, en áreas relacionadas con informática. |
| Experiencia profesional mínima exigida |
| <ul style="list-style-type: none"> Acreditar al menos 12 meses de experiencia profesional realizando labores de desarrollo de sistemas que intervienen en los procesos de puesta en producción. Acreditar al menos 12 meses de experiencia profesional realizando labores de desarrollo en lenguajes Java. |

Conocimientos Mínimos (adquiridos a través de formación o experiencia)

Conocimientos Mínimos:

- Entorno de programación/Integración:
 - Conocimientos en JAVA a nivel de programación.
 - Conocimientos de Unix/Linux a nivel de "shell script".
 - Conocimientos en SQL (DLL).
- Entorno herramientas de integración:
 - Conocimientos en herramientas de gestión de la configuración Subversión, Git.

A efectos de considerar cumplidos los requisitos exigidos al **Analista Programador**, deberá acreditar conocimientos en **todos** los entornos mencionados.

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento del equipo prestador de los servicios a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los niveles de servicios señalados en el presente pliego.

CLÁUSULA 7. CONDICIONANTES DEL EQUIPO PRESTADOR DE LOS SERVICIOS

El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este pliego se señalan.

Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar en cualquier momento la adecuación del equipo a dichas obligaciones.

7.1 Constitución del equipo de trabajo

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta del adjudicatario y aceptados por la Agencia.

La autorización de cambios en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de candidato/s, en cada sustitución, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del recurso que se pretende sustituir, acreditando el *Curriculum vitae* con la información requerida según el modelo incluido en el **Anexo IV “Modelo de Curriculum Vitae del equipo prestador del servicio”**.
- Comprobación por la Agencia del cumplimiento del perfil de cualificación.

Durante todo el plazo de ejecución, el contratista deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, en su caso, los servicios de suplencia o refuerzo que estime oportunos, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

7.2 Modificaciones en la composición del Equipo

La sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, a los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera. De forma similar ocurrirá en el caso de incorporación de recursos al Equipo.

7.3 Sustitución de miembros del Equipo

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos que compondrán el **Equipo**, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de la Agencia, etc., que esta situación suele llevar asociada.

Por **rotación planificada** se entiende el/los cambio/s que el **adjudicatario propusiera** de cualquiera de los recursos del Equipo, y deberá solicitarlo en las mismas condiciones que se requieren para la autorización de cambios en la composición del equipo de trabajo inicial y, además, se requerirán las siguientes:

- El adjudicatario tendrá obligación de proponerlo como mínimo **30 días naturales antes** de que se produzca, salvo que exista normativa legal que especifique un plazo menor, en cuyo caso se aplicará el plazo mínimo que indica la normativa.
- El adjudicatario tendrá obligación de **formar al recurso cuya incorporación haya sido aprobada por la Agencia**, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El adjudicatario lo hará por sus

propios medios, sin coste adicional para la Agencia, y con anterioridad a la incorporación efectiva del recurso al equipo. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos, en este caso, fuera del horario dedicado a prestar el servicio.

- Posterior a su formación, se acompaña de un **solapamiento** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para la Agencia, y tendrá la siguiente duración en función del perfil del recurso a sustituir:
 - **20 días naturales para el Responsable del Equipo.**
 - **15 días naturales para el resto de recursos.**

Si la Agencia lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos a la ejecución del contrato corresponde a la Agencia, siendo potestad suya acordar con el Responsable del Servicio del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por la Agencia:

- La Agencia informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 30 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este pliego. La Agencia informará al adjudicatario del periodo de solapamiento necesario entre ambos recursos.
- A partir de esa fecha efectiva, el recurso/s a sustituir dejará de ser considerado como miembro del equipo de trabajo y el contratista estará sujeto a las obligaciones indicadas en esta misma cláusula en cuanto a equipo mínimo, cumplimiento del periodo de solapamiento indicado y/o rotación del equipo, por tanto, se podrán aplicar las penalidades recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

CLÁUSULA 8. HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contratista prestará los servicios que constituyen el objeto del presente contrato y se ajustará a las necesidades que surjan durante la ejecución del mismo y a los **requisitos mínimos** que a continuación se exponen:

8.1 Horario y Número estimado de horas (Cuota Fija)

Durante el plazo de ejecución del contrato los servicios descritos en el presente pliego, deberán prestarse por el adjudicatario en la franja horaria completa de lunes a viernes no festivos, de **8:00 a 24:00 horas**, siendo responsabilidad del adjudicatario la distribución de los recursos según las necesidades del servicio, y de forma que garantice las exigencias del mismo requeridas en el presente pliego, previa conformidad del Responsable del Contrato designado por Madrid Digital. Será responsabilidad del adjudicatario, la adecuación del personal adscrito a la ejecución del contrato a la evolución futura del servicio, para el cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos.

Durante el plazo de ejecución del contrato y dentro de la prefijada franja horaria, el adjudicatario deberá prestar un servicio de, al menos:

- **3.520 horas de Coordinación, Planificación y Gestión del Servicio – 1 Técnico de Sistemas-**

➤ **14.080 horas de Administración, Soporte Técnico y Operación- 4 Técnicos de Sistemas**

➤ **3.520 horas de Administración, Creación y Soporte Técnico en Procesos de Integración Continua (CI/CD). -1 Analista DevOps (Jenkins)-**

➤ **3.520 horas de Administración y Soporte Especializado en Despliegue de Aplicaciones en Contenedores. -1 Ingeniero de contenedores-**

Excepcionalmente, el servicio podrá prestarse **fuera de la franja horaria** reseñada (*en fines de semana, festivos u horario nocturno*), sin que ello suponga sobre coste alguno para Madrid Digital, y sin que estos servicios en horarios no habituales supongan más de un **2%** del volumen total de horas.

El servicio **excepcional** de fin de semana se pedirá con una antelación de **24 Horas** para que el proveedor pueda adaptar el equipo prestador de dicho servicio excepcional.

Durante el periodo estival comprendido entre los meses de julio y agosto, disminuye la actividad en el ámbito de la C.M., por lo que el contratista se obliga a mantener en el servicio, durante este periodo, un mínimo del **50% de los recursos**, salvo petición expresa en contrario del *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital.

8.2 Horario y Número estimado de horas (Cuota Variable)

Durante el plazo de ejecución del contrato los servicios de **Automatización y evolución de los Sistemas utilizados en los servicios de puesta en Producción** descritos en el presente pliego, podrán ser realizados indistintamente en las instalaciones del Adjudicatario o en las instalaciones de Madrid Digital según se establezca en los encargos realizados y formalizados en los comités de seguimiento del contrato.

Durante el plazo de ejecución del contrato se estima la necesidad de reservar un número de horas para consumo variable bajo encargos de servicios planificables de:

➤ **3.520 horas de Automatización y evolución de los Sistemas utilizados en los servicios de puesta en Producción (1 Analista Programador).**

Las horas adicionales anteriormente enunciadas (coste variable para trabajos planificados) se consumirán bajo demanda o petición del Responsable de Servicio de MADRID DIGITAL y formalizadas en los comités de seguimiento del contrato.

8.3 Lugar de prestación del servicio

Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios de forma total desde las instalaciones del proveedor o en modalidad tele-trabajo. Por tanto, el proveedor debe proporcionar los puestos de trabajo a los componentes de su propio equipo.

Madrid Digital requiere que los puestos proporcionados contemplen las siguientes medidas de manera obligatoria:

- Sistema operativo con versión de parcheado no anterior a una concreta, a indicar en cada momento del desempeño del servicio.
- Software anti-virus actualizado.
- Software anti-malware actualizado.

Cada empresa será responsable de dar adecuada conectividad a los trabajadores para poder realizar su trabajo, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc.

La **conectividad entre la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid** se considerará **incluido dentro del servicio prestado por el adjudicatario**. En el **Anexo V “Conexión entre el Adjudicatario y Madrid Digital”** del presente Pliego se detalla el servicio de conectividad que debe prestar el Adjudicatario para acceder a los entornos de MD y poder prestar el servicio objeto de este Pliego.

El cualquier momento, el lugar de la prestación de los servicios podría fijarse a criterio de Madrid Digital en las instalaciones de Madrid Digital y/o alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid. Este cambio del lugar de la prestación de los servicios, deberá notificarse al menos con 24 horas de antelación, en función de diferentes factores, como, por ejemplo:

- atención a reuniones que requieran trato directo, tanto del Modelo de Seguimiento o Supervisión del Servicio, como cualquier otra reunión específica.
- incidencias que requieran atención presencial.

En el caso de que se presten servicios en las instalaciones de Madrid Digital o en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizará los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, Madrid Digital proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato están incluidos en el importe del mismo. Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

La prestación de los Servicios Bajo Demanda se realizará principalmente desde la Factoría de Servicios del Adjudicatario, si bien para una adecuada prestación y supervisión de los mismos, los recursos de coordinación y validación de los trabajos asociados a los Servicios Bajo Demanda deben estar identificados de manera nominal, y suscribir las mismas obligaciones que los componentes del Equipo Base en cuanto a requisitos de desplazamiento.

La Factoría de Servicios del Adjudicatario deberá cumplir los **requisitos mínimos** detallados en el **Anexo V “Conexión entre el Adjudicatario y Madrid Digital”**. Adicionalmente en este Anexo se incluye información sobre las infraestructuras requeridas en la Factoría de Servicios (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad).

El Adjudicatario tiene la obligación de incorporar documentación concreta sobre su Factoría de Servicios que recoja al menos la siguiente información:

- Ubicación.
- Capacidad Mensual de Producción garantizada en los diferentes Entornos Tecnológicos.
- Esquema de Flexibilidad ante picos de carga.

Adicionalmente el Adjudicatario aportará cualquier otra información concreta que considere necesaria para mejor conocimiento por parte de Madrid Digital de estas instalaciones.

Asimismo, el Adjudicatario deberá notificar a Madrid Digital cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, Madrid Digital analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los servicios, podrá exigir al Adjudicatario que, **en un plazo máximo de 30 días, subsane la situación sin coste adicional**, hasta conseguir un entorno equivalente a la inicial.

CLÁUSULA 9. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1 Fase de Transición de Entrada

Se entiende por Transición de Entrada al periodo de convivencia entre el adjudicatario prestador del servicio que finaliza y el nuevo adjudicatario. Dicho periodo tiene como objetivo, el aterrizaje de los equipos prestadores del nuevo adjudicatario, de cara a su configuración, el traspaso de conocimiento, la conformación de los procedimientos y la configuración de las herramientas de soporte del servicio.

Este periodo se inicia **el primer día de ejecución del contrato y finaliza una vez transcurrido el primer mes de ejecución del contrato**, considerándose a todos los efectos periodo de estructuración, formación, toma de contacto y puesta en marcha de los equipos prestadores del total de los servicios contratados, con objeto de que estén plenamente operativos **una vez transcurrido el primer mes de ejecución del contrato**. Por ello durante esta fase de transición, el adjudicatario, irá incorporando los equipos de trabajo señalados en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.- PERSONAL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS**, del presente Pliego, con dos objetivos fundamentales:

- *La toma de conocimiento técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, así como de los procedimientos y estándares de trabajo.*
- *La incorporación con el tiempo suficiente, de dicho personal en las distintas herramientas de gestión del servicio.*

Por ello, el adjudicatario deberá durante esta fase, incorporar a la ejecución del contrato, a los miembros que conformen sus equipos prestadores, en función del siguiente **calendario**:

- Al inicio del periodo de transición de entrada **el adjudicatario deberá tener disponible la totalidad de recursos del equipo base propuestos en su oferta para las funciones de:**
 - Coordinación, Planificación y Gestión del servicio.
 - Administración, Soporte Técnico y Operación.
 - Administración, Creación y Soporte Técnico en Procesos de Integración Continua
 - Administración y Soporte Especializado en Despliegues de Aplicaciones en Contenedores

Por cada día de retraso en la incorporación de alguno de los recursos pertenecientes a las funciones mencionadas, se aplicará **la penalidad** correspondiente reflejada en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

A lo largo de esta fase, el adjudicatario no tendrá responsabilidad sobre la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios objeto del contrato. El objetivo, es la transferencia del conocimiento de forma escalonada, y trasladar escalonadamente la responsabilidad de este servicio. Dentro de este periodo, no serán de aplicación los parámetros de control correspondientes, dentro de los ANS señalados. Es durante este periodo donde se realizarán todos aquellos ajustes que se consideren oportunos por parte de Madrid Digital, en relación a la operativa del servicio.

El adjudicatario no recibirá compensación económica alguna por la realización de los trabajos anteriormente descritos en esta fase de transición.

9.2 Fase de Pleno Servicio

El adjudicatario asumirá la responsabilidad completa de la prestación del servicio desde el segundo mes del contrato, hasta la finalización del contrato, todo ello, sin perjuicio de los mecanismos de reporte a la estructura de control, dirección e inspección de los trabajos que Madrid Digital establezca. Los servicios serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que Madrid Digital establezca y a partir de este momento entrará en funcionamiento el esquema completo de penalidades.

El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer los servicios objeto del pliego en toda su extensión.

Tanto el adjudicatario, como la Agencia podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo de relación en la ejecución del servicio (indicadores, procedimientos, herramientas, estándares, estructura del equipo de trabajo, etc.) que estimen oportuno. Para ello, el cambio (o cambios) propuesto se documentará en un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos o el problema/riesgo a mitigar, y que será la base para la toma de decisión por parte de la Agencia de la conveniencia o no de adecuación del modelo de relación en la ejecución del servicio.

La documentación a entregar en este periodo será la contemplada en cada uno de los Servicios objeto del contrato.

9.3 Fase de Devolución del Servicio

El adjudicatario es enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los entornos vigentes en cada momento, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Fase de Pleno Servicio como la de Fase de Devolución del Servicio.

El adjudicatario será responsable de asegurar la presencia del equipo ofertado detallado en la **CLÁUSULA 6ª - “Personal prestador de los servicios”** hasta el final del contrato.

El objetivo prioritario será la transmisión de todo el conocimiento, documentación, estándares de funcionamiento y cualquier aspecto que facilite al siguiente prestador entrante (**la Agencia**, u otros) del Servicio, el conocimiento necesario para su prestación **ante un cambio de adjudicatario o de sistema de información.**

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante este Periodo de finalización del Servicio establecido al efecto, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante.

Para ello, **con una antelación de 2 meses a la finalización del contrato**, la Agencia solicitará al adjudicatario la presentación de **un Plan de Devolución** (Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento), **de duración de 1 mes**, donde se deberán garantizar al menos los siguientes aspectos:

- Facilitar la Documentación totalmente actualizada relacionada con los Servicios (i.e., manuales de configuración, de operativa, escalados, manuales de usuario, documentación de formación, documentación funcional y técnica, de pruebas, etc.).
- Acceso a consulta a los recursos responsables del Adjudicatario de los equipos que dan servicio a la Agencia.
- Poner a disposición de la Agencia un equipo de recursos clave para asistir a la Agencia dentro del servicio y el esfuerzo razonable para su dirección y coordinación.
- Notificar a la Agencia los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del Servicio, tanto sea la de la Agencia como la de un Tercero designado por la Agencia, siendo su responsabilidad la correcta transferencia del conocimiento a la entidad receptora del servicio.
- Asignar el esfuerzo necesario de los recursos clave para conseguir una transición de salida exitosa.
- Identificación de las dependencias clave para cada área.
- Soporte para la preparación de un plan de actividades propuestas.
- Cualquier otra actividad razonablemente requerida por la Agencia para el soporte en la ejecución del Plan de Devolución.

La Agencia revisará el Plan de Devolución y tras la aceptación, el adjudicatario deberá **ejecutar dicho Plan de Devolución** a lo largo de esta fase.

La relación de entregables asociados esta fase será al menos la siguiente:

- **Realización de un plan de devolución** donde se reflejen los hitos y plazos a realizar durante el Periodo de Finalización del Servicio. Tras la aprobación de dicho plan por parte de la Agencia, comenzará la ejecución del Periodo de Finalización del Servicio.
- **Un informe de seguimiento periódico del Periodo de Devolución.** Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de entregar el Servicio al receptor, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento para la devolución de todos los servicios incluidos en este pliego.
- **Un Informe ejecutivo final** donde se detallará la evolución y conclusión del Periodo de Devolución, y un análisis de los riesgos a corto y medio plazo de la futura prestación del Servicio.

La duración de la **Fase de Devolución del Servicio** es de **1 mes**, coincidiendo con el último mes de la Fase de Pleno Servicio.

Durante la duración de la Fase de Devolución del Servicio, el adjudicatario no recibirá ninguna contraprestación económica adicional a la recibida durante la Fase de Pleno Servicio.

CLÁUSULA 10. CALIDAD DE SERVICIO

El adjudicatario implantará un **modelo de mejora continua** para garantizar la adecuada prestación y evolución de los servicios contratados de forma que incremente la satisfacción de los clientes de

forma progresiva, asegurando que los servicios se prestan de forma eficiente y con el nivel de calidad acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios. Para ello, es imprescindible la disponibilidad de **metodología probada de mejora continua**. El adjudicatario, como responsable directo de garantizar globalmente la calidad del servicio, deberá proponer, planificar e implantar acciones que contribuyan a la mejora del servicio.

De la explotación y análisis de la información, el adjudicatario definirá **planes de mejora** teniendo en cuenta las mejores prácticas asociadas a los servicios objeto del contrato. Las acciones definidas en dichos planes tendrán como objeto la corrección, prevención y optimización de la calidad del servicio prestado y en su definición, el adjudicatario deberá indicar en qué consisten, sus causas, las ventajas esperadas y los riesgos asociados a su puesta en marcha.

Las acciones de carácter correctivo, preventivo y de optimización que el adjudicatario considere necesarias para la mejora del servicio, serán presentadas en el *Comité de Seguimiento del Contrato* para su aprobación. Una vez que sean aprobadas por Madrid Digital, el adjudicatario elaborará un Plan de acción y procederá a la apertura de las acciones pertinentes.

Mensualmente, a través del Comité de Seguimiento correspondiente en función de su alcance se realizará un seguimiento de los planes de acción aprobados y de la consecución de los objetivos de mejora propuestos.

En el caso de **acciones correctivas**, el responsable del Contrato de Madrid Digital verificará que las desviaciones anteriores han sido eficazmente corregidas. En cualquier momento, el adjudicatario está obligado a comunicar a Madrid Digital cualquier desviación sobre el plan previsto.

Durante el desarrollo de la actividad objeto del contrato, Madrid Digital podrá establecer controles de calidad y auditorías, desarrolladas internamente o por una entidad independiente, sobre la actividad desarrollada por el adjudicatario y los resultados obtenidos.

CLÁUSULA 11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

11.1 Medición de los niveles de servicio

Los **ANS's** descritos y detallados tanto en la presente Cláusula, como en el **ANEXO II del Pliego de Prescripciones Técnicas. Las Fichas de los Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio del presente Pliego**, establecen los **valores mínimos** exigidos al adjudicatario que vaya a prestar este servicio. Cualquier modificación que pueda sufrir a lo largo de la vigencia del Contrato, siempre a través de los procedimientos y comités establecidos, serán en pro de una mejora en la calidad del servicio.

En función de los servicios objeto del contrato se establecen Indicadores de calidad y sus Acuerdos de Niveles de Servicio (descritos en el **ANEXO II** al presente Pliego).

La Dirección de Arquitectura- Área de Paso a Producción y Calidad de Madrid Digital establece el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de **seguimiento mensual** y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre el adjudicatario del servicio y Madrid Digital. En éste, se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir el adjudicatario del Servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la Dirección de Arquitectura- Área de Paso a Producción y Calidad-, y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANSs establecidos mediante los correspondientes **informes de seguimiento** y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión. Tanto las herramientas de gestión como la forma de extracción de la información serán definidas por la Dirección de Arquitectura- Área de Paso a Producción y Calidad de Madrid Digital.

El adjudicatario presentará **mensualmente** en el Comité de Seguimiento del Contrato el informe correspondiente a la medición de los ANS, dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por Madrid Digital, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

El incumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de penalizaciones, según se detallan en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

La aplicación de estas penalidades se concretará en el Comité de Seguimiento del Contrato.

Además, el adjudicatario podrá proponer mejoras sobre los niveles de compromisos establecidos o indicadores adicionales.

11.2 Cálculo de penalidades

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que Madrid Digital considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalidades económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores).

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento del Contrato.

La fórmula de cálculo de las penalidades asociadas a cada indicador de servicio viene detallada en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

CLÁUSULA 12. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

12.1 Medición de los niveles de servicio

Los servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de Madrid Digital con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos y la satisfacción de los clientes de Madrid Digital. De cara a alcanzar estos objetivos se define la siguiente **estructura de seguimiento**:

- **Nivel estratégico** orientado a la evolución del contrato y la mejora de los servicios, que se encargará de velar porque la estrategia y objetivos de la contratación de servicios estén alineados con los de Madrid Digital, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- **Un nivel operativo** donde se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar relacionadas con todos los aspectos del proyecto tanto contractuales como

no contractuales. Se encargará de transformar las decisiones estratégicas en planes de acción y de dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución. En este nivel el adjudicatario se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

Atendiendo a la estructura señalada se establece un solo Comité para el control y la toma de decisiones:

- **Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)** - (estratégico y operativo)

Una vez iniciada la ejecución del contrato, se procederá al nombramiento de un Comité de Seguimiento del Contrato (CSC) que incorporará personal perteneciente a la Agencia y a la empresa adjudicataria.

El Comité de Seguimiento del Contrato celebrará reuniones periódicas, a las cuales obligatoriamente han de asistir figuras directivas y técnicas por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar decisiones en relación con los servicios prestados por el adjudicatario. Estará formado como mínimo por las siguientes personas:

- **Responsable del Contrato de Madrid Digital.**
- **Responsable del Servicio de Madrid Digital.**
- **Opcionalmente personal de Madrid Digital** competente en materias de Compras, Contratación o Jurídicas.
- **Responsable del Servicio** del adjudicatario.
- **Responsable del Contrato** del adjudicatario.

No obstante, lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones de los mismos. En aquellas reuniones en las que se vaya a tratarse propuestas de modificación sobre acuerdos de nivel de servicio, modificaciones de alcance, o decisiones económicas, deberán estar presentes los miembros indicados como opcionales por parte de Madrid Digital en el párrafo anterior.

En cada Comité de Seguimiento del Contrato, el *Responsable del Contrato de Madrid Digital*, (RCMD), toma conocimiento del estado y evolución del servicio a través del seguimiento de los niveles de servicio estipulados, definidos en el **ANEXO II del presente Pliego**, con el fin de adoptar las decisiones oportunas para su mejora. El **incumplimiento** de los niveles de Servicio establecidos dará lugar a la aplicación de las correspondientes **penalidades**.

El Comité de Seguimiento del Contrato se desarrollará en una reunión de periodicidad mensual según se establece en el procedimiento, y tendrá entre otras, las siguientes funciones:

- Monitorizar el avance global de los Servicios.
- Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada servicio.
- Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario, previa autorización del *Responsable del Contrato* (RCMD) en caso de incumplimiento de los ANS o derivadas de planes de mejora.
- Revisión de los Niveles de Servicio inicialmente requeridos, en base a la mejora continua del mismo.
- Aprobar ajustes de los ANS definidos en el Pliego y su adaptación a la evolución de los servicios contratados.

- Determinación del grado de incumplimiento de ANS con el objeto de aplicar las correspondientes penalidades que se establecen en el pliego de Prescripciones técnicas.
- Proponer las propuestas de modificación o inclusión de servicios que se establezcan por Madrid Digital.
- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Agencia, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.
- Seguimiento y evaluación del progreso de los trabajos objeto del contrato, tareas y actividades para la prestación del servicio y evaluación de riesgos.
- Garantizar que el personal asignado por el adjudicatario para la ejecución de los servicios cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Cualquier otro asunto que el propio Comité considere de interés.

El Comité de Seguimiento del Contrato celebrará **mensualmente** sus reuniones en las **dependencias de la Agencia**.

Se creará una vez formalizado el contrato y finalizará con la conclusión del mismo.

El Responsable del Contrato (RCMD) podrá convocar reuniones extraordinarias si existen circunstancias que lo hagan necesario.

Los acuerdos adoptados en el seno del Comité de Seguimiento deberán serlo de mutuo acuerdo de las partes, elaborándose acta de cada una de las reuniones.

El adjudicatario será responsable de la elaboración de las actas, y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité; la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma de los asistentes. Las actas no tendrán validez formal hasta su firma por todos los asistentes.

12.2 Informes de Seguimiento del Servicio

Informes del Comité de Seguimiento del contrato

Mensualmente el adjudicatario deberá aportar los informes correspondientes al Comité de Seguimiento del Contrato. Dichos informes incluirán, como mínimo, *la información necesaria para el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos*. La entrega de estos informes debe ser antes del décimo día hábil del mes siguiente al periodo evaluado. En caso de ser necesario realizar alguna corrección posterior a la fecha de entrega, se dispondrá de un margen de 2 días hábiles. Cualquier cambio realizado en el informe deberá ser comunicado previamente a Madrid Digital por correo electrónico.

Madrid Digital certificará mensualmente, a partir de los informes aportados, los resultados alcanzados respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Informes periódicos de seguimiento del Servicio

El adjudicatario proporcionará *al Responsable del Contrato* (RCMD) informes de gestión del servicio con periodicidad mensual. El contenido de los informes se establecerá por *el Responsable del Contrato* (RCMD) y será presentado al inicio del contrato. Dichos informes podrán ser objeto de las

especificaciones y modificaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades de cada entorno y características de los servicios, así como eventualidades derivadas de procesos estacionales de especial repercusión.

- **Informes específicos**

El adjudicatario elaborará, a petición *del Responsable del Contrato* (RCMD) cuantos informes específicos se requieran, cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. La entrega se realizará en un plazo máximo de diez días hábiles para asuntos no urgentes y de dos días hábiles para cuestiones urgentes o de gravedad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.

CLÁUSULA 13. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

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

Toda la documentación se entregará en **castellano, correctamente encuadernada** y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a la Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo, manteniendo una adecuada ordenación y trazabilidad sobre los mismos, 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.

La Agencia 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 Comunidad de Madrid no hace indicación contraria.

CLÁUSULA 14. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar su oferta.

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

MD_CONSULTAS_PLIEGO_PAP@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, 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.

La Agencia se compromete a responder en los términos indicados en el *Pliego de Cláusulas Administrativas*.

ANEXO I. GLOSARIO

Se establecen a continuación definiciones de términos utilizados en el presente pliego de cara a aclarar y evitar confusiones en la interpretación del clausulado del mismo.

- **Usuario:** Persona que utiliza los servicios que presta Madrid Digital. Aplicándose a:
 - Personal de la Comunidad de Madrid.
 - Personal de Madrid Digital.
 - Personal que utiliza servicios de la Comunidad de Madrid y que pertenece a otras administraciones públicas.
 - Personal de entidades públicas con convenios específicos de prestación de servicios.
 - Empleados de la administración de justicia y de los órganos judiciales de la Comunidad de Madrid que utilizan los servicios de Madrid Digital.
 - Personal de entidades privadas que utilizan los sistemas de información de la Comunidad de Madrid bajo requisito de la misma.
 - Personal de empresas externas que prestan servicios para la Comunidad de Madrid.
- **Incidencia:** Es cualquier suceso que no forma parte de la operación normal de un servicio, y que causa o puede causar, una interrupción o reducción de la calidad del mismo.
 - **Incidencia Técnica en el proceso de puesta en producción:** es aquella incidencia que impide el uso normal de un módulo técnico de aplicación o producto comercial debido a la ejecución de las tareas de puesta en producción de aplicaciones o productos comerciales.
- **Petición:** Es toda aquella solicitud que el usuario realiza en relación a los servicios que se prestan desde la Unidad de Puesta en Producción (dentro del marco de los servicios objeto del contrato).
- **Consulta:** Petición de información sobre los procesos de puesta en producción y de cualquier servicio objeto del contrato.
- **Módulo técnico de aplicación:** Desarrollo Software que forma parte de un Sistema de Información y que está desarrollado en una determinada tecnología dentro de los estándares de Madrid Digital.
- **Producto comercial:** Desarrollo Software de Terceros que forma parte de un Sistema de Información y desarrollado en la tecnología propia del producto.
- **CMTA:** Modulo técnico desarrollado según los estándares de Madrid Digital y que contiene todo el catálogo de Software instalado y su relación con Bases de Datos y Servidores, necesario para los trabajos objeto del presente pliego.
- **GPAP: Gestión de Peticiones de Puesta en Producción.** Modulo técnico desarrollado según los estándares de Madrid Digital donde se gestionan todas las solicitudes de peticiones a la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones.

ANEXO II. FICHAS DE LOS SERVICIOS Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

1 Introducción El presente documento contiene un catálogo inicial de los servicios a asumir por el adjudicatario del presente contrato.

Para cada uno de los servicios se definen uno o varios ANS de tiempo. También se define un ANS de calidad, genérico para todos los servicios.

El adjudicatario estará obligado a cumplir todos los ANS definidos, con el objetivo de mantener el nivel de calidad de los Servicios prestados por la Unidad de Puesta en Producción de aplicaciones.

Durante la ejecución del contrato y siempre de acuerdo con el adjudicatario, a través del Comité de Seguimiento del contrato, se podrán redefinir los servicios relacionados en este catálogo y acordar diferentes ANS.

En el **Anexo I de la Propuesta de Contratación** y en el Anexo VI del **Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**, que rige el contrato, se detallan las **penalizaciones** en caso de incumplimiento de los ANS definidos en el presente Pliego.

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario se compromete a asumir los nuevos servicios derivados de los sistemas implantados, ya sea por la evolución natural de las soluciones ya implantadas, como por la implantación de nuevas arquitecturas, que se definirán a través del Comité de Seguimiento Madrid Digital y que serán incluidos en el presente catálogo de servicios.

Para el cálculo de ANS se tendrá en cuenta la siguiente definición:

- **Hora Laborable:** Se entiende por horas laborables para el cálculo de ANS las comprendidas en la franja horaria de **lunes a viernes no festivos entre las 8:00 a 24:00 horas**, tal y como se refleja en el **Apartado 8.1** del presente Pliego.
- **Día Laborable:** Se entiende por días laborables para el cálculo de ANS los comprendidos en la franja horaria de **lunes a viernes no festivos**, tal y como se refleja en el **Apartado 8.1** del presente Pliego.
- **Estados de las solicitudes:**
 - **Solicitada:** Estado inicial en el que queda la petición cuando es solicitada a través de la herramienta de Gestión de Peticiones de Puesta en Producción (**GPAP**).
 - **Preparada:** Estado al cual pasa una petición en **GPAP**, una vez revisada y no habiéndose encontrado problemas técnicos para su realización.
 - **En Proceso:** Estado al cual pasa una petición en **GPAP**, una vez que comienza su realización.
 - **Realizada:** Estado al cual pasa una petición en **GPAP**, una vez que finaliza correctamente su realización.

2.1 Servicios de Atención de Peticiones

2.1.1 Servicio de recepción y planificación de peticiones

| DATOS GENERALES | | | |
|---|---|------|------------------------|
| Nombre | Servicio de recepción y planificación de peticiones | | |
| ID | PPRO_SRPP | Tipo | Atención de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Recepción, análisis y planificación de las peticiones de puesta en producción. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier petición de puesta en producción de aplicaciones objeto de dicho contrato. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| <p>Este servicio atenderá la recepción y análisis de cualquier petición de puesta en producción, venga normalizada o no, e independientemente de su entorno tecnológico.</p> <p>Si la petición debe ser atendida por el servicio, se planificará, en función de su prioridad (normal o urgente), informando adecuadamente al peticionario.</p> <p>Si la petición no debe ser atendida por el servicio, también se deberá informar adecuadamente al peticionario.</p> | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| <p>Este servicio debe cubrir la recepción, análisis y planificación de cualquier petición de puesta en producción en las herramientas definidas para este servicio, siendo la actual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GPAP - Aplicación Java sobre Tomcat y Base de Datos ORACLE. <p>Pudiéndose durante la ejecución del contrato implantar las herramientas de recepción de peticiones que el Responsable del Contrato (RCMD) determine.</p> | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP según la tecnología. | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|--|--|
| ANS Tiempo Recepción y planificación normal | | |
| ID | PPRO_SRPP/RP01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la recepción, análisis y devolución o planificación, de cualquier petición recibida, cuya prioridad sea normal, informando adecuadamente a los peticionarios. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 5 horas. | |
| Métrica | | |
| Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de "solicitada" hasta que pasa a "preparada". | | |
| Intervalo de medida: | El periodo de facturación | |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |
| ANS Tiempo Recepción y planificación urgente | | |
| | | |
| ID | PPRO_SRPP/RP02 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la recepción, análisis y devolución o planificación, de cualquier petición recibida, cuya prioridad sea urgente, informando adecuadamente a los peticionarios. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 30 minutos. | |
| Métrica | | |
| Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de "solicitada" hasta que pasa a "preparada". | | |
| Intervalo de medida: | El periodo de facturación | |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| | | |

| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
|---|--|---|
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.2 Servicios de Ejecución de Peticiones

2.2.1 Servicio de instalación de nuevos módulos de aplicaciones

| DATOS GENERALES | | | |
|--|---|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de instalación de nuevos módulos de aplicaciones | | |
| ID | PPRO_SINA | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Instalación en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales: <ul style="list-style-type: none"> – pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier instalación de un nuevo módulo de aplicación. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá la Instalación en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital. | | | |
| Restricciones | | | |
| Este servicio no cubre : La instalación de nuevos módulos de aplicaciones en tecnologías no existentes al inicio del contrato. Las primeras instalaciones en nuevas tecnologías las realizará el personal de la Unidad de Paso a Producción y una vez realizada la transferencia de conocimiento, y aprobado en Comité de Seguimiento, pasaran a formar parte del catálogo de servicios a prestar por el proveedor. | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Este servicio debe cubrir la instalación de nuevos módulos de aplicaciones en los siguientes entornos tecnológicos : <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux o Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ Aplicaciones Móviles (APPs) sobre Stores Android, IOS, etc.. ○ Portales sobre tecnología Joomla y Drupal ○ Productos Comerciales de Terceros ○ BPM (Business Process Management) ○ Contenedores (Openshift, kubernetes, etc) ○ Infraestructuras en CLOUD (AWS, AZURE, etc..) | | | |

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el petitionerio debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.
- Datos que se soliciten en la aplicación de GPAP.
- Certificación de Calidad.
- Documento de Autorización de Paso a Producción.

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|---|--|
| ANS Tiempo Instalación nuevos módulos de aplicaciones | | |
| ID | PPRO_SINA/IN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la instalación de nuevos módulos de aplicaciones. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 5 días laborables para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento). | |
| Valor Objetivo 2 | Menor o igual a 4 días laborables para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.) | |
| Métrica | | |
| <p>Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la instalación de la aplicación, los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.2.2 Servicio de instalación de módulos de aplicaciones existentes

| DATOS GENERALES | | | |
|--|---|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de instalación de módulos de aplicaciones existentes | | |
| ID | PPRO_SIAE | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| <p>Instalación en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales: Pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación de un módulo de aplicación que ya se encuentre instalado en cualquiera de estos entornos.</p> | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier instalación completa en un nuevo entorno de un módulo de aplicación que ya se encuentre instalado en otro entorno. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| <p>Este servicio atenderá la instalación de módulos de aplicaciones existentes en aquellos entornos donde no estuvieran previamente instalados o en el mismo entorno donde se encuentre instalado.</p> <p>Esta nueva instalación deberá ser una réplica exacta de la instalación ya existente.</p> | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| <p>Este servicio debe cubrir la instalación de módulos de aplicaciones existentes en los siguientes entornos tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ BPM (Business Process Management) ○ Aplicaciones Móviles (APPs) sobre Stores Android, IOS, etc. ○ Portales sobre tecnología Joomla y Drupal ○ Productos Comerciales de Terceros ○ Contenedores (Openshift, kubernetes, etc) ○ Infraestructuras en CLOUD (AWS, AZURE, etc..) | | | |

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.
- Datos que se soliciten en la aplicación de GPAP.
- Certificación de Calidad.
- Documento de Autorización de Paso a Producción.

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|---|--|
| ANS Tiempo Instalación de módulos de aplicaciones existentes | | |
| ID | PPRO_SIAE/IN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la instalación de módulos de aplicaciones en otros entornos. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 5 días laborables para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento). | |
| Valor Objetivo 2 | Menor o igual a 4 días laborables para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.) | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | El periodo de facturación | |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.2.3 Servicio de instalación de nuevos módulos de aplicaciones RTS

| DATOS GENERALES | | | |
|---|---|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de instalación de nuevos módulos de aplicaciones RTS | | |
| ID | PPRO_SINAR | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Instalación en el entorno de desarrollo de cualquier módulo nuevo de aplicación sobre infraestructura nueva y dedicada a RTS (Renovación Tecnológica de Sistemas). | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier instalación de un nuevo módulo de aplicación. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá la instalación de nuevos módulos de aplicaciones en el entorno de desarrollo sobre las nuevas infraestructuras dedicadas para Renovación Tecnológica de Sistemas (RTS). Se trata de infraestructuras con los últimos niveles de Sistemas operativos, Servidores de Aplicación, Librerías Java, etc. | | | |
| Restricciones | | | |
| Este servicio no cubre : <ul style="list-style-type: none"> La instalación de nuevos módulos de aplicaciones en el resto de entorno Productivos y No Productivos. | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Este servicio debe cubrir la instalación de nuevos módulos de aplicaciones en los siguientes entornos tecnológicos : <ul style="list-style-type: none"> Oracle Forms10G o Oracle Forms12C Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows .NET Documentum BO (Business Objects) SAP BPM (Business Process Management) Portales sobre tecnología Joomla y Drupal Productos Comerciales de Terceros Contenedores (Openshift, kubernetes, etc) Infraestructuras en CLOUD (AWS, AZURE, etc.) | | | |

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.
- Datos que se soliciten en la aplicación de GPAP.

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|--|--|
| ANS Tiempo Instalación nuevos módulos de aplicaciones | | |
| ID | PPRO_SINAR/IN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la instalación de nuevos módulos de aplicaciones. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 5 días laborables para el entorno de desarrollo. | |
| Valor Objetivo 2 | | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.2.4 Servicio de instalación de módulos de aplicaciones existentes RTS

| DATOS GENERALES | | | |
|---|---|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de instalación de módulos de aplicaciones existentes RTS | | |
| ID | PPRO_SIAER | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Instalación en cualquiera de los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento) de cualquier módulo nuevo de aplicación sobre infraestructura nueva y dedicada a RTS (Renovación Tecnológica de Sistemas). | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier instalación completa en un nuevo entorno de un módulo de aplicación que ya se encuentre instalado en otro entorno. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá la instalación de nuevos módulos de aplicaciones en los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento) sobre las nuevas infraestructuras dedicadas para Renovación Tecnológica de Sistemas (RTS). Se trata de infraestructuras con los últimos niveles de Sistemas operativos, Servidores de Aplicación, Librerías Java, etc. Esta nueva instalación deberá ser una réplica exacta de la instalación ya existente. | | | |
| Restricciones | | | |
| Este servicio no cubre : <ul style="list-style-type: none"> La instalación de módulos de aplicaciones en los entornos productivos (actualmente Preproducción, Formación y Producción.) | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Este servicio debe cubrir la instalación de módulos de aplicaciones existentes en los siguientes entornos tecnológicos : <ul style="list-style-type: none"> Oracle Forms10G o Oracle Forms12C Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows .NET Documentum BO (Business Objects) SAP BPM (Business Process Management) Portales sobre tecnología Joomla y Drupal Productos Comerciales de Terceros Contenedores (Openshift, kubernetes, etc) Infraestructuras en CLOUD (AWS, AZURE, etc.) | | | |

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el petionario debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.
- Datos que se soliciten en la aplicación de GPAP.

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|---|--|
| ANS Tiempo Instalación de módulos de aplicaciones existentes | | |
| ID | PPRO_SIAER/IN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la instalación de módulos de aplicaciones en otros entornos. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 5 días laborables para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento). | |
| Valor Objetivo 2 | | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | El periodo de facturación | |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la instalación de la aplicación. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.3 Servicios de Actualización

2.3.1 Servicio de actualización de componentes

| DATOS GENERALES | | | |
|---|--|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de actualización de componentes | | |
| ID | PPRO_SMAC | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Actualización de componentes de módulo de aplicaciones o producto comercial en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación, mantenimiento, desarrollo o validación. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier componente que forme parte de una aplicación o producto comercial ya instalada. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá la actualización de componentes de cualquier módulo de aplicación o producto comercial que ya se encuentre instalada en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación, mantenimiento, desarrollo y validación. La actualización de componentes de productos comerciales se realizará si fuera necesario junto al proveedor del producto | | | |
| Restricciones | | | |
| Este servicio se prestará en aquellos entornos en los que tenga competencia de actualización la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones y que determinará el Responsable del Contrato de Madrid Digital. Actualmente para la actualización de módulos de aplicaciones solo cubre los entornos de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pre-Producción ○ Producción ○ Formación Para componentes de productos comerciales cubre todos los entornos. | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Este servicio debe cubrir la instalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes en los siguientes entornos tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux o Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ BPM (Business Process Management) | | | |

- Aplicaciones Móviles (APPs) sobre Stores Android, IOS, etc..
- Portales sobre tecnología Joomla y Drupal
- Productos Comerciales de Terceros
- Contenedores (Openshift, kubernetes, etc)
- Infraestructuras en CLOUD (AWS, AZURE, etc.)

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 11g/12c y superiores.
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de **GPAP** según la tecnología.

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|---|--|
| ANS Tiempo Actualización normal | | |
| ID | PPRO_SMAC/TN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar las actualizaciones de componentes de módulo de aplicaciones o producto comercial . | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.) | |
| Valor Objetivo 2 | Menor o igual a 3 días laborables para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento). | |
| Métrica | | |
| Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de “en proceso” hasta que pasa a “realizada”. | | |
| Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud reciba por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario. | | |
| Intervalo de medida: | El periodo de facturación | |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido. | | |
| Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido. | | |
| Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

| ANS Tiempo Actualización urgente | | |
|---|--|--|
| ID | PPRO_SMAC/TU01 | |
| Objetivo | | |
| <p>Garantizar las actualizaciones urgentes de componentes de módulo de aplicaciones o producto comercial debido a incidencias en producción que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para Madrid Digital o los usuarios finales.</p> <p>Imposibilidad de registro de datos masivos</p> <p>Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio.</p> <p>Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p> | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos. | |
| Métrica | | |
| <p>Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de "en proceso" hasta que pasa a "realizada".</p> <p>Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.</p> | | |
| Intervalo de medida: | El periodo de facturación | |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.3.2 Servicio de actualización de modelos de datos

| DATOS GENERALES | | | |
|--|---|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de actualización de modelos de datos | | |
| ID | PPRO_SMMMD | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Actualización de modelos de datos de <i>módulo de aplicaciones o producto comercial</i> en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación, mantenimiento, desarrollo o validación. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier modelo de datos que forme parte de una aplicación o producto comercial ya instalada. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción de Aplicaciones). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá la actualización de los modelos de datos de cualquier módulo de aplicación o producto comercial que ya se encuentre instalada en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación, mantenimiento, desarrollo y validación. La actualización de modelos de datos de productos comerciales se realizará si fuera necesario junto al proveedor del producto. | | | |
| Restricciones | | | |
| Este servicio se prestará en aquellos entornos en los que tenga competencia de actualización la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones y que determinará el Responsable del Contrato de Madrid Digital. Actualmente para la actualización de módulos de aplicaciones solo cubre los entornos de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pre-Producción ○ Producción ○ Formación Para componentes de productos comerciales cubre todos los entornos. Este servicio no cubre : <ul style="list-style-type: none"> • La Manipulación de datos. | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Los gestores de Base de Datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle 11g/12c y superiores ○ SQL-Server ○ Brs ○ Informix ○ MySql | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP según la tecnología. | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|---|---|--|
| ANS Tiempo Actualización normal | | |
| ID | PPRO_SMMD/TN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar las actualizaciones de los modelos de datos que formen parte de una aplicación o producto comercial ya instalada. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.) | |
| Valor Objetivo 2 | Menor o igual a 3 días laborables para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento). | |
| Métrica | | |
| <p>Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de “en proceso” hasta que pasa a “realizada”.</p> <p>Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

| | | |
|---|--|--|
| ANS Tiempo Actualización urgente | | |
| ID | PPRO_SMMD/TU01 | |
| Objetivo | | |
| <p>Garantizar las actualizaciones urgentes de los modelos de datos que formen parte de una aplicación o producto comercial ya instalada, debido a incidencias que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para el Madrid Digital o los usuarios finales.</p> <p>Imposibilidad de registro de datos masivos</p> <p>Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio.</p> <p>Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p> | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos. | |
| Métrica | | |
| <p>Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de "en proceso" hasta que pasa a "realizada".</p> <p>Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud rec bida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.</p> | | |
| Intervalo de medida: | El periodo de facturación | |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación. El tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación. El tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.3.3 Servicio de actualización de Ordenes de Transporte SAP

| DATOS GENERALES | | | |
|--|--|-------------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de actualización de Ordenes de Transportes de SAP | | |
| ID | PPRO_SOTS | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Realización de los Transportes de Ordenes SAP entre los distintos entornos. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| <p>Las órdenes de transporte se generan en Desarrollo (HMD), donde se liberan cuando ya se han realizado las modificaciones correspondientes. A continuación, los cambios se transportan a Validación (HMC) donde se realizan las pruebas. Una vez se hayan asegurado del correcto funcionamiento se pide el paso a Producción (HMP).</p> <p>* Se entiende por entorno de Validación, los entornos de Consolidación y Calidad</p> | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá la realización de las órdenes de transportes desde Desarrollo a Validación y de Validación a Producción. | | | |
| Restricciones | | | |
| <p>Este servicio se prestará en aquellos entornos en los que tenga competencia de actualización la Unidad de Puesta en Producción de Aplicaciones y que determinará el Responsable del Contrato de Madrid Digital.</p> <p>Actualmente solo cubre los entornos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Validación (Consolidación y Calidad) ○ Producción | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Se utilizará SAP HTML para acceder a los entornos de validación y producción. | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| <p>Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP.</p> <p>Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Orden de transportes destino. ○ Texto explicativo o ficha de transporte, indicando las ordenes a transportar y si existe dependencia en el orden | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|---|--|--|
| ANS Tiempo Actualización normal | | |
| ID | PPRO_SOTS/TN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la realización de las Órdenes de Transporte SAP. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables para todos los entornos. | |
| Métrica | | |
| <p>Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de "en proceso" hasta que pasa a "realizada".</p> <p>Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

| ANS Tiempo Actualización urgente | | |
|---|--|--|
| ID | PPRO_SOTS/TU01 | |
| Objetivo | | |
| <p>Garantizar las actualizaciones urgentes de las Ordenes de Transporte SAP, debido a incidencias que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para el Madrid Digital o los usuarios finales.</p> <p>Imposibilidad de registro de datos masivos</p> <p>Impacto mediático sobre la imagen de ICM u otros organismos/consejerías a las que se da servicio.</p> <p>Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p> | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos. | |
| Métrica | | |
| <p>Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de “en proceso” hasta que pasa a “realizada”.</p> <p>Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud rec bida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.3.4 Servicio de actualización de Catálogos Genéricos

| DATOS GENERALES | | | |
|---|--|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de actualización de catálogos genéricos | | |
| ID | PPRO_SMCG | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Cargas de catálogos genéricos pertenecientes a aplicaciones instaladas en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación o validación. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier catálogo genérico definido en Madrid Digital y para el que se disponga de una utilidad que permita su actualización. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción) o de forma implícita como consecuencia de una solicitud de los servicios de instalación o servicios de actualización. | | | |
| Descripción funcional | | | |
| <p>Este servicio atenderá la carga de catálogos genéricos pertenecientes a aplicaciones instaladas en los entornos de pre-producción/calidad, producción, formación y validación.</p> <p>Algunos de los catálogos genéricos que existen actualmente entre otros son los siguientes:</p> <p>USU, gestión de usuarios.</p> <p>GLIS, gestión de listados.</p> <p>EXPE, gestión de expedientes.</p> <p>MENTES, Envío y Recepción de Mensajes SMS</p> <p>NOTE, Notificaciones Electrónicas</p> <p>COVE, Código de Verificación Electrónico</p> <p>ASF, Advanced Signatura Framework</p> <p>GSTA, Sistema de Administración electrónica</p> | | | |
| Restricciones | | | |
| Este servicio no cubre ninguna actuación que no se pueda realizar con utilidades facilitadas por Madrid Digital o herramientas de Administración propias de los Productos. | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| <p>Los entornos tecnológicos propios de los productos sobre los que haya que actualizar los catálogos.</p> <p>Siendo el entorno tecnológico, en el 85% de los módulos técnicos de aplicación, Oracle.</p> | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| <p>Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plazos de implantación: normal o urgente. Bases de Datos origen y destino si fuera necesario. Detalle de catálogos a cargar. <p>Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP según la tecnología.</p> | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|--|--|
| ANS Tiempo Actualización normal | | |
| ID | PPRO_SMCG/TN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la actualización de los catálogos genéricos de las aplicaciones ya instaladas. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables. | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. <u>Inicio:</u> El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. <u>Fin:</u> El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de los catálogos. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido. Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de los catálogos. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido. Si el volumen de datos de los catálogos es muy voluminosa y se necesita para su carga más de 1 día laborable. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |
| ANS Tiempo Actualización urgente | | |
| ID | PPRO_SMCG/TUN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la actualización urgente de catálogos genéricos de las aplicaciones, dentro de su horario de producción, debido a incidencias en producción que estén provocando: Perdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales. Imposibilidad de registro de datos masivos Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio. Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 3 horas. | |

| Métrica | | |
|--|---|---|
| <p>Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de ICM confirme la correcta operación del servicio.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de los catálogos. El tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de los catálogos. El tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si el volumen de datos de los catálogos es muy voluminosa y se necesita para su carga más de 1 hora.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| <p>Entre:</p> <p>Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.</p> | <p>Entre:</p> <p>Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.</p> | <p>Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.</p> |

2.3.5 Servicio de redirecciones URL

| DATOS GENERALES | | | |
|--|-------------------------------|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de redirecciones URL | | |
| ID | PPRO_SMURL | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Configuración de redirecciones desde una URL origen a una destino. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier redirección a realizar en los dominios existentes en Madrid Digital: Los dominios están registrados en el Sistema CMTA . | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá la realización de redirecciones desde una URL origen, en los dominios indicados, a una de destino. | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Apache ○ IIS ○ Balanceadores ○ Nginx | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el petionario debe facilitar: <ul style="list-style-type: none"> • Plazos de implantación: normal o urgente. • URL origen y destino. • Motivo de la petición. Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP según la tecnología. | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|---|--|--|
| ANS Tiempo Redirección URL normal | | |
| ID | PPRO_SMURL/TN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la realización de redirecciones URL en los dominios solicitados. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables. | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la redirección URL. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |
| ANS Tiempo Redirección URL urgente | | |
| ID | PPRO_SMURL/TU01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la realización urgente de redirecciones URL, en cualquier horario, debido a incidencias en producción que estén provocando: | | |
| Perdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales. | | |
| Imposibilidad de registro de datos masivos | | |
| Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio. | | |
| Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos. | |

| Métrica | | |
|--|---|---|
| <p>Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la redirección URL. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| <p>Entre:</p> <p>Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo.</p> | <p>Entre:</p> <p>Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo.</p> | <p>Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo.</p> |

2.3.6 Servicio de carga de datos

| DATOS GENERALES | | | |
|---|----------------------------|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de carga de datos | | |
| ID | PPRO_SMCD | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Cargas de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales: pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier tabla ya existente. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá las cargas de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial instaladas en cualquiera de los entornos que estén definidos en Madrid Digital. Se permiten los siguientes tipos de cargas de datos: Carga completa de tablas desde una base de datos origen a una base de datos destino, utilizando comandos del tipo: <ul style="list-style-type: none"> Export/Import, Data Pump Herramientas propias de Bases de datos Automatizaciones | | | |
| Restricciones | | | |
| Este servicio no cubre ningún otro tipo de manipulación de datos. Si el origen es producción, el modulo técnico sobre el que se pide la actuación no debe de tener datos de carácter personal , en este caso se deberán solicitar mediante el servicio “ Extracción de datos de carácter personal ” | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Los gestores de Base de Datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones: <ul style="list-style-type: none"> Oracle 11g/12c y superiores SQL-Server Brs Informix MySql | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar: <ul style="list-style-type: none"> Plazos de implantación: normal o urgente. Base de Datos Origen y Base de Datos destino donde se deben realizar las actualizaciones. Lista de tablas a cargar. Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP según la tecnología. | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|--|--|
| ANS Tiempo Carga de datos normal | | |
| ID | PPRO_SMCD/TN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la carga de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial ya instaladas. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables | |
| Métrica | | |
| <p>Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la carga de datos. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la carga de datos. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de carga de datos de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> <p>Si la carga de datos es muy voluminosa y necesita para su realización más que el Valor Objetivo definido.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |
| ANS Tiempo Carga de datos urgente | | |
| ID | PPRO_SMCD/TU01 | |
| Objetivo | | |
| <p>Garantizar la carga urgente de datos de los modelos de datos que formen parte de una aplicación o producto comercial ya instalada, debido a incidencias que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales.</p> <p>Imposibilidad de registro de datos masivos</p> <p>Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio.</p> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos. | |
| Métrica | | |
| <p>Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la carga de datos. El tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la carga de datos. El tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de carga de datos de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> <p>Si la carga de datos es muy voluminosa y necesita para su realización más que el Valor Objetivo definido.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.3.7 Servicio de extracción de datos de carácter personal

| DATOS GENERALES | | | |
|---|--|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de extracción de datos de carácter personal | | |
| ID | PPRO_SEDCP | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Cargas de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial del entorno de Producción a cualquier otro entorno | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier tabla ya existente. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| <p>Este servicio atenderá las cargas de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial instaladas en el entorno de Producción a cualquier otro entorno.</p> <p>Se permiten los siguientes tipos de cargas de datos:</p> <p>Carga completa de tablas desde una base de datos origen a un destino, utilizando comandos del tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Export/Import, Data Pump Herramientas propias de Bases de datos | | | |
| Restricciones | | | |
| <p>Este servicio no cubre ningún otro tipo de manipulación de datos.</p> <p>Si el modulo técnico sobre el que se pide la actuación debe de tener datos de carácter personal, en este caso se deberán solicitar mediante el servicio “Carga de Datos”</p> | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| <p>Los gestores de Base de Datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual) SQL-Server Brs Informix MySQL | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| <p>Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plazos de implantación: normal o urgente. Base de Datos Origen y Base de Datos destino donde se deben realizar las actualizaciones. Lista de tablas a cargar. En su caso, Autorización escrita del Responsable Funcional para el caso de tener datos de carácter personal. | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|--|--|
| ANS Tiempo Carga de datos normal | | |
| ID | PPRO_ SEDCP/TN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la carga de datos sobre tablas de módulos de aplicaciones o producto comercial ya instaladas. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la carga de datos. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la carga de datos. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de carga de datos de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> <p>Si la carga de datos es muy voluminosa y necesita para su realización más que el Valor Objetivo definido.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

| ANS Tiempo Carga de datos urgente | | |
|--|--|--|
| ID | PPRO_ SEDCP/TU01 | |
| Objetivo | | |
| <p>Garantizar la carga urgente de datos de los modelos de datos que formen parte de una aplicación o producto comercial ya instalada, debido a incidencias que estén provocando:</p> <p>Pérdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales.</p> <p>Imposibilidad de registro de datos masivos</p> <p>Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio.</p> <p>Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p> | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 3 horas en los entornos Productivos. | |
| Métrica | | |
| <p>Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la carga de datos. El tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la carga de datos. El tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de carga de datos de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> <p>Si la carga de datos es muy voluminosa y necesita para su realización más que el Valor Objetivo definido.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.3.8 Servicio de gestión de ficheros o datos

| DATOS GENERALES | | | |
|---|---|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de gestión de ficheros o datos | | |
| ID | PPRO_SMGF | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Envío o copia de archivos logs, configuración o ficheros de datos referente a módulos de aplicaciones instaladas o productos comerciales en cualquier entorno. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier módulo de aplicación o producto comercial. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá las solicitudes de envío o copia de archivos de datos, de configuración o logs generados por las aplicaciones instaladas en cualquier entorno. | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Este servicio debe cubrir el envío o copia de archivos logs, configuración o ficheros de datos referente a módulos de aplicaciones instaladas o productos comerciales en los siguientes entornos tecnológicos : | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms12C o superiores • Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows • .NET • Documentum • BO (Business Objects) • SAP • BPM (Business Process Management) • Portales sobre tecnología Joomla y Drupal • Productos Comerciales de terceros | | | |
| Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual) • SQL-Server • Brs • Informix • MySql | | | |

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Plazos de implantación: normal o urgente.
- Motivo de la petición.
- Detalle de los archivos solicitados.
- Origen y Destino.

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP según la tecnología.

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|---|--|--|
| ANS Tiempo Gestión de ficheros o datos normal | | |
| ID | PPRO_SMGF/TN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la obtención por parte de los peticionarios, de archivos de datos, configuración o logs de aplicaciones. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables. | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. <u>Inicio</u> : El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. <u>Fin</u> : El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |
| | | |

| ANS Tiempo Gestión de ficheros o datos urgente | | |
|--|--|--|
| ID | PPRO_SMGF/TU01 | |
| Objetivo | | |
| <p>Garantizar la obtención urgente por parte de los peticionarios, de archivos de datos, configuración o logs de aplicaciones que estén provocando un impacto grave sobre los entornos de producción:</p> <p>Perdidas económicas directas para la Agencia o los usuarios finales.</p> <p>Imposibilidad de registro de datos masivos</p> <p>Impacto mediático sobre la imagen de Madrid Digital u otros organismos/consejerías a las que se da servicio.</p> <p>Incapacidad para realizar trámites oficiales con plazo prefijado.</p> | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 3 horas. | |
| Métrica | | |
| <p>Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin.</p> <p>Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.</p> <p>Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.</p> | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.3.9 Servicio de apertura/cierre de módulos técnicos

| DATOS GENERALES | | | |
|---|---|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de apertura/cierre de módulos técnicos | | |
| ID | PPRO_SACMT | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Apertura o Cierre de los módulos técnicos de aplicaciones en cualquier entorno. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier módulo de aplicación o producto comercial que se pueda aplicar por configuración el cierre o apertura. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá las solicitudes de apertura o cierre de las urls de entrada a los módulos técnicos de aplicaciones en cualquier entorno. | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Este servicio debe cubrir la apertura o cierre de módulos técnicos de aplicaciones que tengamos registrada la URL de acceso en nuestro sistema de gestión de la configuración CMTA y cuya configuración permita realizar estos cambios en las infraestructuras que sirven dichas urls. | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| <p>Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plazos de implantación: normal o urgente. Motivo de la petición. Urls a abrir o cerrar. <p>Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de GPAP según la tecnología.</p> | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|--|--|
| ANS Tiempo Gestión de ficheros o datos normal | | |
| ID | PPRO_SACMT/TN01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la apertura/cierre de las entradas a los módulos técnicos de las aplicaciones. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables. | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. |
| Excepciones: | | |
| | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |
| ANS Tiempo Gestión de ficheros o datos urgente | | |
| ID | PPRO_SACMT/TU01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la apertura/cierre de las entradas a los módulos técnicos de las aplicaciones. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 3 horas. | |
| Métrica | | |
| Número de horas laborables transcurridas entre la fecha de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: Fecha de recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: Fecha en que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. |

| Excepciones: | | |
|--|---|---|
| | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.4 Servicios de Migración

2.4.1 Servicio de migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales

| DATOS GENERALES | | | |
|---|--|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales | | |
| ID | PPRO_SMAP | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Migración de módulos de aplicaciones de entorno tecnológico o base de datos en cualquiera de los entornos físicos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales: Pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier módulo de aplicación instalada o producto comercial. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá la migración de aplicaciones o productos comerciales entre entornos tecnológicos o bases de datos. En caso de migración de entorno, el entorno al que se migre deberá ser tecnológicamente más avanzado o versiones superiores . La migración de productos comerciales se realizará si es necesario junto al proveedor del producto. | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| Este servicio debe cubrir la migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes en los siguientes entornos tecnológicos : | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms12C o superiores ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ BPM (Business Process Management) ○ Portales sobre tecnología Joomla y Drupal ○ Productos Comerciales de Terceros | | | |

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 11g/12c o superiores
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de **GPAP**.

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Motivo de la petición.
- Entorno tecnológico Destino.

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|--|---|--|
| ANS Tiempo Migración | | |
| ID | PPRO_SMAP/TM01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar la migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 4 días laborables para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.) | |
| Valor Objetivo 2 | Menor o igual a 5 días laborables para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento). | |
| Métrica | | |
| Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de “en proceso” hasta que pasa a “realizada”. | | |
| Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido. | | |
| Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido. | | |
| Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.4.2 Servicio de migración de módulos de aplicaciones RTS

| DATOS GENERALES | | | |
|---|--|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de migración de módulos de aplicaciones RTS | | |
| ID | PPRO_SMAPR | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| <p>Migración de módulos de aplicaciones de entorno tecnológico o base de datos sobre infraestructura nueva y dedicada a RTS (Renovación Tecnológica de Sistemas) en cualquiera de los entornos físicos que estén definidos en Madrid Digital, siendo los actuales:</p> <p>Pre-producción/calidad, producción, formación, desarrollo, mantenimiento y validación.</p> | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier módulo de aplicación. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| <p>Este servicio atenderá la migración de módulos de aplicaciones entre entornos tecnológicos o bases de datos sobre las nuevas infraestructuras dedicadas para Renovación Tecnológica de Sistemas (RTS).</p> <p>RTS: Se trata de infraestructuras con los últimos niveles de Sistemas operativos, Servidores de Aplicación, Librerías Java, etc. En caso de migración de entorno, el entorno al que se migre deberá ser tecnológicamente más avanzado.</p> | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| <p>Este servicio debe cubrir la migración de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes en los siguientes entornos tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms 12C o superiores ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ BPM (Business Process Management) ○ Portales sobre tecnología Joomla y Drupal | | | |

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 11g/12c o superiores
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de **GPAP**.

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de instalación, el peticionario debe facilitar:

- Motivo de la petición.
- Entorno tecnológico Destino.

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | |
|---|---|
| ANS Tiempo Migración | |
| ID | PPRO_SMAPR/TM01 |
| Objetivo | |
| Garantizar la migración de módulos de aplicaciones a entornos RTS . | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 4 días laborables para los entornos productivos (actualmente Preproducción/Calidad, Formación y Producción.) |
| Valor Objetivo 2 | Menor o igual a 5 días laborables para los entornos no productivos (actualmente desarrollo, validación y mantenimiento). |
| Métrica | |
| <p>Dentro del flujo de estados de solicitudes establecidos actualmente en los servicios objeto de este contrato, el ANS al que nos estamos refiriendo, sería el tiempo que transcurre desde que la solicitud está en estado de "en proceso" hasta que pasa a "realizada".</p> <p>Deberá tenerse en cuenta que se contabilizará el tiempo a partir del momento en que la solicitud recibida por el Servicio de Puesta en Producción, sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de lo cual será informado adecuadamente el peticionario.</p> | |
| Intervalo de medida: | El periodo de facturación |

| | | |
|---|--|---|
| Fuente de información de los datos: | | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. |
| Excepciones: | | |
| <p>Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante la actualización de la aplicación, el tiempo transcurrido entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizará en el plazo establecido.</p> <p>Si se trata de un componente de producto comercial, el tiempo de instalación será variable en función de los requisitos y de los ANS acordados con el proveedor del producto.</p> | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.5 Servicios de Baja

2.5.1 Servicio de baja de módulos de aplicaciones o productos comerciales

| DATOS GENERALES | | | |
|--|---|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de baja de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes. | | |
| ID | PPRO_SBAP | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Desinstalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier módulo de aplicación o producto comercial instalados en cualquier entorno donde se encuentre instalado. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| <p>Este servicio atenderá la desinstalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes, tanto a nivel de modelo de datos como de aplicativo.</p> <p>Esta desinstalación podrá ser completa o de un entorno únicamente, teniendo en cuenta que no se podrá desinstalar de pre-producción si no se desinstala de producción.</p> | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| <p>Este servicio debe cubrir la desinstalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes en los siguientes entornos tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms10G o Oracle Forms12C ○ Java (J2EE) sobre Unix y Linux ó Windows ○ .NET ○ Documentum ○ BO (Business Objects) ○ SAP ○ BPM (Business Process Management) ○ Aplicaciones Móviles (APPs) sobre Stores Android, IOS, etc.. ○ Portales sobre tecnología Joomla y Drupal ○ Productos Comerciales de Terceros | | | |

Los gestores de Base de datos serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Oracle 9i/10g/11g/12c (Plataforma más extendida y de uso habitual)
- SQL-Server
- Brs
- Informix
- MySql

Los servidores web y de aplicaciones serán los siguientes en cualquiera de sus versiones:

- Apache
- IIS
- Tomcat
- WebCache
- Weblogic
- JBoss

Datos técnicos de entrega

Los Datos Técnicos se recogen en la solicitud de **GPAP**.

Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de baja, el peticionario debe facilitar:

- Motivo de la baja.
- Entornos donde debe desinstalarse la aplicación. Por defecto será una baja total.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

ANS Tiempo Baja

| | |
|----|----------------|
| ID | PPRO_SBAP/TB01 |
|----|----------------|

Objetivo

Garantizar la baja de módulos de aplicaciones o productos comerciales existentes.

| | |
|------------------|------------------------------------|
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 4 días laborables. |
|------------------|------------------------------------|

Métrica

Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin.

Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido.

Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio.

| | |
|----------------------|---------------------------|
| Intervalo de medida: | El periodo de facturación |
|----------------------|---------------------------|

| | |
|-------------------------------------|--|
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. |
|-------------------------------------|--|

Excepciones:

Si la solicitud requiere de la intervención de otras Unidades, para realizar la desinstalación de módulos de aplicaciones o productos comerciales. Los días transcurridos entre la solicitud realizada a otras Unidades y la notificación por partes de estas de que han sido atendidas, no contabilizarán en el plazo establecido.

| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
|--|---|---|
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.6 Servicios de Registro

2.6.1 Servicio de registro de datos en el módulo técnico CMTA

| DATOS GENERALES | | | |
|--|---|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de registro de datos en el Módulo Técnico PPRO | | |
| ID | PPRO_SMPPPRO | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Actualización de datos (catálogo de sistemas, módulos de aplicaciones, usuarios, etc.) en CMTA (Sistema repositorio del Software Instalado en Producción y Distribución automática de software) | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier petición de registro de los catálogos contemplados en CMTA (Sistema repositorio del Software Instalado en Producción y Distribución automática de software) | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá la actualización de los catálogos del módulo técnico de aplicación " CMTA ". | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| El entorno tecnológico definido para el Sistema de Información y distribución de software (CMTA) actualmente es el siguiente: | | | |
| Framework de Desarrollo: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Atlas2 | | | |
| Gestor de Base de datos: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Oracle 11C | | | |
| Servidores web y de aplicaciones: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Apache y Tomcat 9 | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de paso, el peticionario debe facilitar: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Datos técnicos referentes a los datos que se requiera registrar. | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|---|--|--|
| ANS Tiempo Registro | | |
| ID | PPRO_SMPPRO01 | |
| Objetivo | | |
| Garantizar el registro en el sistema de información CMTA. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables. | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante el registro. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.6.2 Servicio de registro de maquina/host en CMTA

| DATOS GENERALES | | | |
|---|--|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de registro de máquinas/hosts en CMTA | | |
| ID | PPRO_SRMCMTA | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Incorporación de máquinas/hosts en los catálogos del Sistema de Información de gestión de la configuración de CMTA (Sistema repositorio del Software Instalado en Producción y Distribución automática de software) para poder configurar módulos técnicos. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier petición de registro de máquinas/hosts en los catálogos del Sistema de Información de gestión de la configuración de CMTA (Sistema repositorio del Software Instalado en Producción y Distribución automática de software) para poder configurar módulos técnicos. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá el registro de máquinas/hosts en " CMTA ". | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| El entorno tecnológico definido para el Sistema de Información de gestión de la configuración de módulos técnicos (CMTA) actualmente es el siguiente: | | | |
| Framework de Desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> Atlas2 | | | |
| Gestor de Base de datos: <ul style="list-style-type: none"> Oracle 11C | | | |
| Servidores web y de aplicaciones: <ul style="list-style-type: none"> Apache y Tomcat 9 | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de paso, el peticionario debe facilitar: <ul style="list-style-type: none"> Datos técnicos referentes a los datos que se requiera registrar. | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|---|--|--|
| ANS Tiempo Registro | | |
| ID | PPRO_ SRMCMTA | |
| Objetivo | | |
| Garantizar el registro en el sistema de información CMTA. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables. | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante el registro. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

2.6.3 Servicio de registro de bases de datos en CMTA

| DATOS GENERALES | | | |
|---|--|------|-------------------------|
| Nombre | Servicio de registro de bases de datos en CMTA | | |
| ID | PPRO_SRBDCMTA | Tipo | Ejecución de Peticiones |
| Descripción general | | | |
| Incorporación de bases de datos en los catálogos del Sistema de Información de gestión de la configuración de CMTA (Sistema repositorio del Software Instalado en Producción y Distribución automática de software) para poder configurar módulos técnicos. | | | |
| CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES | | | |
| Ámbito | | | |
| Se aplica a cualquier petición de registro de bases de datos en los catálogos del Sistema de Información de gestión de la configuración de CMTA (Sistema repositorio del Software Instalado en Producción y Distribución automática de software) para poder configurar módulos técnicos. | | | |
| Forma de entrega | | | |
| Solicitud realizada a través de la Aplicación GPAP (Gestión de Peticiones de Puesta en Producción). | | | |
| Descripción funcional | | | |
| Este servicio atenderá el registro de máquinas/hosts en "CMTA". | | | |
| Restricciones | | | |
| | | | |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS | | | |
| Entornos tecnológicos | | | |
| El entorno tecnológico definido para el Sistema de Información de gestión de la configuración de módulos técnicos (CMTA) actualmente es el siguiente: | | | |
| Framework de Desarrollo: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Atlas2 | | | |
| Gestor de Base de datos: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Oracle 11C | | | |
| Servidores web y de aplicaciones: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Apache y Tomcat 9 | | | |
| Datos técnicos de entrega | | | |
| Como mínimo y siempre de acuerdo al procedimiento establecido en Madrid Digital, en la solicitud de paso, el peticionario debe facilitar: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Datos técnicos referentes a los datos que se requiera registrar. | | | |

| ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | | |
|---|--|--|
| ANS Tiempo Registro | | |
| ID | PPRO_SRBDCMTA | |
| Objetivo | | |
| Garantizar el registro en el sistema de información CMTA. | | |
| Valor Objetivo 1 | Menor o igual a 2 días laborables. | |
| Métrica | | |
| Número de días laborables transcurridos entre el día de Inicio y Fin. | | |
| Inicio: El primer día corresponderá al siguiente día natural a la recepción por parte del adjudicatario de la solicitud. Se contabilizará a partir del momento en que la solicitud sea totalmente correcta, tanto en forma como en contenido. | | |
| Fin: El día que la Unidad gestora del servicio de Madrid Digital confirme la correcta operación del servicio. | | |
| Intervalo de medida: | | El periodo de facturación |
| Fuente de información de los datos: | GPAP - Sistema de Información definido para este servicio. | |
| Excepciones: | | |
| Si se producen errores, achacables a los peticionarios, durante el registro. Los días transcurridos entre la devolución realizada al peticionario y la resolución de los errores por su parte, no contabilizarán en el plazo establecido. | | |
| Nivel de degradación sujeto a penalización: : | | |
| Leve | Grave | Muy Grave |
| Entre: Mayor de 90% e igual o menor de 95% de peticiones dentro del valor objetivo. | Entre: Igual o mayor de 85% e igual o menor de 90% de peticiones dentro del valor objetivo. | Menos del 85% de peticiones dentro del valor objetivo. |

**** FIN DEL ANEXO II ****

ANEXO III. DOSSIER INFORMATIVO

El presente Anexo ofrece información relativa a los servicios de Administración y soporte técnico para los procesos de puesta en producción de aplicaciones objeto del contrato en cuanto:

- Estadísticas de Peticiones Anuales de Años 2022/2023/2024 sobre el Catálogo de Servicios.
- Evolución Anual de Módulos de Aplicaciones por Tecnología.
- Número y Tipos de Bases de Datos.
- Número de Servidores por Tecnología.
- Número de llamadas y Asistencia In Situ.
- Número de Incidencias atendidas.
- Datos de actividad por franja horaria – Peticiones realizadas.
- Datos de actividad por día de la semana – Peticiones realizadas.

El objeto de este documento es realizar una caracterización de los servicios a prestar de forma que permita a los licitadores adecuar su oferta a los requerimientos exigidos y contemplados en el presente Pliego.

3.1 Estadísticas de peticiones anuales sobre Catálogo de Servicios

A continuación, se detalla información relativa a las peticiones anuales sobre el catálogo de servicios recogido en el ANEXO II al Presente Pliego:

Años 2022, 2023 y 2024 (Hasta 30 de Abril)

| AÑO 2022 | | |
|---------------|---|-------------------|
| Tipo Servicio | Servicio | Número Peticiones |
| ACTUALIZACIÓN | Carga de Datos | 1 |
| ACTUALIZACIÓN | Redirecciones URL | 272 |
| ACTUALIZACIÓN | Ordenes de Transportes SAP | 116 |
| ACTUALIZACIÓN | Gestión de Ficheros o Datos | 634 |
| ACTUALIZACIÓN | Actualización de Componentes | 6065 |
| ACTUALIZACIÓN | Actualización de Modelos de Datos | 3100 |
| ACTUALIZACIÓN | Actualización de Catálogos Genéricos | 1 |
| ACTUALIZACIÓN | Extracción de datos de carácter personal | 2 |
| BAJA | Baja de Módulos Técnicos | 417 |
| INSTALACIÓN | Nuevos Productos Comerciales | 27 |
| INSTALACIÓN | Nuevos Módulos de Aplicación | 358 |
| INSTALACIÓN | Productos Comerciales existentes | 173 |
| INSTALACIÓN | Instalación nuevo módulo RTS | 127 |
| INSTALACIÓN | Instalación módulo existente RTS | 129 |
| INSTALACIÓN | Módulos de Aplicaciones Existentes | 679 |
| MIGRACIÓN | Migración de módulos RTS | 324 |
| MIGRACIÓN | Migración de módulos de aplicaciones | 573 |
| REGISTRO | Maquina/Host en CMTA - Registron | 88 |
| REGISTRO | Módulo Técnico CMTA - Registron | 394 |
| REGISTRO | Bases de Datos en CMTA - Registron | 100 |
| SOPORTE PaP | Consulta/Dudas Servicios de Paso a Producción | 485 |

| AÑO 2023 | | |
|---------------|---|-------------------|
| Tipo Servicio | Servicio | Número Peticiones |
| ACTUALIZACIÓN | Carga de Datos | 4 |
| ACTUALIZACIÓN | Redirecciones URL | 274 |
| ACTUALIZACIÓN | Ordenes de Transportes SAP | 59 |
| ACTUALIZACIÓN | Gestión de Ficheros o Datos | 842 |
| ACTUALIZACIÓN | Actualización de Componentes | 6559 |
| ACTUALIZACIÓN | Actualización de Modelos de Datos | 3184 |
| ACTUALIZACIÓN | Cierre/Apertura de Módulo Técnico | 1 |
| ACTUALIZACIÓN | Actualización de Catálogos Genéricos | 1 |
| ACTUALIZACIÓN | Extracción de datos de carácter personal | 4 |
| BAJA | Baja de Módulos Técnicos | 510 |
| INSTALACIÓN | Nuevos Productos Comerciales | 37 |
| INSTALACIÓN | Nuevos Módulos de Aplicación | 241 |
| INSTALACIÓN | Productos Comerciales existentes | 198 |
| INSTALACIÓN | Instalación nuevo módulo RTS | 52 |
| INSTALACIÓN | Instalación módulo existente RTS | 37 |
| INSTALACIÓN | Módulos de Aplicaciones Existentes | 584 |
| MIGRACIÓN | Migración de módulos RTS | 436 |
| MIGRACIÓN | Migración de módulos de aplicaciones | 632 |
| REGISTRO | Maquina/Host en CMTA - Registron | 150 |
| REGISTRO | Módulo Técnico CMTA - Registron | 562 |
| REGISTRO | Bases de Datos en CMTA - Registron | 51 |
| SOPORTE PaP | Consulta/Dudas Servicios de Paso a Producción | 504 |

| AÑO 2024 HASTA 30 ABRIL | | |
|-------------------------|---|-------------------|
| Tipo Servicio | Servicio | Número Peticiones |
| ACTUALIZACIÓN | Carga de Datos | 2 |
| ACTUALIZACIÓN | Redirecciones URL | 117 |
| ACTUALIZACIÓN | Ordenes de Transportes SAP | 7 |
| ACTUALIZACIÓN | Gestión de Ficheros o Datos | 308 |
| ACTUALIZACIÓN | Actualización de Componentes | 2311 |
| ACTUALIZACIÓN | Actualización de Modelos de Datos | 854 |
| ACTUALIZACIÓN | Cierre/Apertura de Módulo Técnico | 2 |
| ACTUALIZACIÓN | Actualización de Catálogos Genéricos | 2 |
| ACTUALIZACIÓN | Extracción de datos de carácter personal | 1 |
| BAJA | Baja de Módulos Técnicos | 235 |
| INSTALACIÓN | Nuevos Productos Comerciales | 19 |
| INSTALACIÓN | Nuevos Módulos de Aplicación | 68 |
| INSTALACIÓN | Productos Comerciales existentes | 66 |
| INSTALACIÓN | Instalación nuevo módulo RTS | 11 |
| INSTALACIÓN | Instalación módulo existente RTS | 12 |
| INSTALACIÓN | Módulos de Aplicaciones Existentes | 275 |
| MIGRACIÓN | Migración de módulos RTS | 20 |
| MIGRACIÓN | Migración de módulos de aplicaciones | 95 |
| REGISTRO | Maquina/Host en CMTA - Registron | 28 |
| REGISTRO | Módulo Técnico CMTA - Registron | 273 |
| REGISTRO | Bases de Datos en CMTA - Registron | 39 |
| SOPORTE PaP | Consulta/Dudas Servicios de Paso a Producción | 200 |

3.2 Evolución anual de módulos de aplicaciones por tecnologías

Años 2022, 2023 y 2024 (Hasta 30 de Abril)

| TECNOLOGIA | FRAMEWORK | PLATAFORMA | CD_ENTORNO | DS_ENTORNO | 2022 | 2023 | 2024 |
|--------------|----------------|--------------|----------------|---|------|------|------|
| .NET | MICROSOFT.NET | CITRIXENAP P | CITRIX_6.5 | Citrix v.6.5 | 13 | 13 | 13 |
| .NET | MICROSOFT.NET | MICROSOFT | NET_MICROS | .NET - MICROSOFT | 7 | 8 | 9 |
| .NET | UMBRACO | AZURE | UMBRACO_AZUR E | Umbraco en Cloud AZURE | 0 | 1 | 1 |
| APEX | CRTM | APEX | APEXCRTM | CRTM - Apex | 2 | 4 | 4 |
| API | APIM | WSO2 | SWAGGER_2.0 | SWAGGER 2.0 | 44 | 78 | 92 |
| API | APIM | WSO2 | OPENAPI_30 | OPENAPI 3.0 | 0 | 31 | 51 |
| BI | QLIK | QLIK | QLIK | QLIK | 68 | 85 | 88 |
| BI | QLIK | QLIK | QLIK_EXT | QLIK - EXTRACTOR | 50 | 63 | 71 |
| BI | KETTLE | KETTLE | KETTLE | BI - Kettle | 11 | 11 | 11 |
| BI | QLIK | QLIK | QLIK_NPR | QLIK - NPRINTING | 1 | 3 | 3 |
| BI | QLIK | QLIK | QLIK_MOD | QLIK - MODELIZADOR | 43 | 52 | 53 |
| BI | DATAWAREHOUS E | BIMS | BIMS | BIMS - Business Intelligence Microsoft Server | 11 | 11 | 11 |
| BI | POWER BI | POWER BI | POWER_BI | Power BI | 1 | 1 | 1 |
| BI | DATASERVICES | BO | BO_ETL | BO - Business Object - Data Services | 10 | 6 | 6 |
| BI | CR | BO | BO_CRBO | BO - Business Object - Crystal Report | 100 | 114 | 111 |
| BI | DATAWAREHOUS E | BO | BO_DW | BO - Business Object - DataWarehouse | 5 | 1 | 0 |
| BI | DATAWAREHOUS E | BO | BO_DW_4 | BO - Business Object - DataWarehouse V4 | 4 | 5 | 5 |
| CGI | DELPHI | IIS | CGIW | CGI Windows | 11 | 10 | 2 |
| CGI | PROCO | APACHE | PROCO_CGI | CGI Producto Comercial | 7 | 7 | 7 |
| CR | CRWS | IIS | CRWS | Crystal Report Web Services | 22 | 20 | 0 |
| CRM DYNAMICS | CRM DYNAMICS | CRM DYNAMICS | CRM_DYN | CRM - Aplicación CRM, ADX y .NET | 6 | 7 | 7 |
| DELPHI | DELPHI | ACTIVEVEX | ACTIVEVEX | ACTIVEVEX | 0 | 8 | 8 |
| DELPHI | DELPHI | BINARIO_SRV | DELPHI_SRV | DELPHI - Servicios | 12 | 12 | 12 |
| DELPHI | DELPHI | DELPHI | CS | Cliente/Servidor | 119 | 110 | 85 |

| TECNOLOGIA | FRAMEWORK | PLATAFORMA | CD_ENTORNO | DS_ENTORNO | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------|------------|--------------|----------------|---|------|------|------|
| DELPHI | DELPHI | BINARIO_WIN | DELPHI_BAT | DELPHI - Procesos Batch - Windows. Desde FORMS | 42 | 40 | 13 |
| DOCUMENTUM | PROCO | TOMCAT | DOCUMENTUM | Plataforma de Documentum | 2 | 2 | 3 |
| DOCUMENTUM | DOCUMENTUM | DOCUMENTUM | DOCUM | Documentum | 23 | 23 | 23 |
| ESB | ESB | ESB | ESB | ENTERPRISE SERVICES BUS | 2 | 2 | 2 |
| ESB | FESB2 | OSB | OSB12 | ESB - Oracle Service Bus v.12 - FESB2 | 0 | 1 | 1 |
| ESB | FESB | OSB | OSB11 | ESB - Oracle Service Bus v.11 - FESB | 81 | 114 | 113 |
| FATWIRE | FATWIRE | TOMCAT | SITE | Site Fatwire | 57 | 9 | 8 |
| FORMS | FO12 | WEBLOGIC | FO12 | Apl. Forms Weblogic 12c | 174 | 177 | 177 |
| FORMS | FO6 | IIS | FO6 | Apl. Forms v6 | 18 | 10 | 0 |
| FORMS | FO4.5 | BINARIO_UNIX | FO4.5 | Apl. Forms v4.5 | 30 | 26 | 21 |
| FORMS | CRTM | WEBLOGIC | FO12CRTM | CRTM - Apl. Forms Weblogic 12 | 0 | 1 | 1 |
| FORMS | CRTM | WINDOWS32 | FO6CRTM | CRTM - Apl. Forms v.6 | 3 | 3 | 2 |
| FORMS | FO10G | IAS | FO10G | Apl. Forms IAS 10g | 58 | 49 | 34 |
| GIS | PROCO | TOMCAT | PROCO_GIS | GIS - Producto Comercial | 3 | 3 | 3 |
| GIS | OPENLAYERS | APACHE | WEBU_GIS_O | GIS - Estática Unix OPENLAYERS | 2 | 2 | 2 |
| GIS | ESRI | APACHE | URL_GIS_E | GIS - URL de acceso ESRI | 1 | 0 | 0 |
| GIS | OPENLAYERS | APACHE | URL_GIS_O | GIS - URL de acceso OPENLAYERS | 1 | 1 | 1 |
| HTML | MORPHIS | APACHE | MORPHIS_WEBAPP | Front de Aplicaciones MORPHIS | 0 | 0 | 1 |
| HTML | MOVA | APACHE | WEBAPP | Estáticas MOVILES (HTML + Java Script) | 26 | 26 | 23 |
| HTML | HTML | IIS | WEBW | Estáticas Windows | 12 | 12 | 4 |
| HTML | MOVA2 | APACHE | WEBAPP2 | Estáticas MOVILES (HTML + Java Script) V.2 | 37 | 43 | 47 |
| HTML | MOVA3 | APACHE | WEBAPP3 | Estáticas MOVILES (HTML + Java Script) V.3 | 1 | 4 | 4 |
| HTML | HTML | APACHE | WEBU | Estáticas Unix | 286 | 280 | 242 |
| JAVA | FRAMEWORK2 | IAS | JVA9 | FW2 - Java IAS 9.0.4 | 1 | 1 | 1 |
| JAVA | PROCO | TOMCAT | JAVA_SRV | JAVA - Servicios | 9 | 9 | 9 |
| JAVA | JUSTICIA | | JLIB | Librería Java JAR | 5 | 5 | 5 |

| TECNOLOGIA | FRAMEWORK | PLATAFORMA | CD_ENTORNO | DS_ENTORNO | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------|-------------|--------------|----------------|---|------|------|------|
| JAVA | JUSTICIA | | JLIB_JUS | JUSTICIA - Librería | 29 | 29 | 30 |
| JAVA | JAPI | SPRINGBOOT | JAPI | Japi | 43 | 70 | 79 |
| JAVA | MORPHIS | SPRINGBOOT | MORPHIS_SPBOOT | MORPHIS - SpringBoot | 0 | 0 | 1 |
| JAVA | JAPI | ROSA_AWS | JAPI_ROSA_AWS | JAPI - OpenShift en AWS | 3 | 18 | 32 |
| JAVA | JAPI | | JAPI_LIB | JAPI_LIB | 1 | 17 | 45 |
| JAVA | JUSTICIA | WEBLOGIC | JAVAB | JUSTICIA - Java Weblogic (9 2 MP3) | 1 | 1 | 1 |
| JAVA | FRAMEWORK2 | TOMCAT | WSFW2_TOM7 | FW2 - Web Services Java Tomcat 7 | 7 | 7 | 7 |
| JAVA | FRAMEWORK2M | TOMCAT | WSFW2M_TOM7 | FW2 (Mavenizado) - Web Services Java Tomcat 7 | 1 | 1 | 1 |
| JAVA | RAICES | WEBLOGIC | WL12RAICES | RAICES - Java Weblogic 12c | 3 | 3 | 2 |
| JAVA | JUSTICIA | WEBLOGIC | WL11JUS | JUSTICIA - Java Weblogic 11 | 21 | 21 | 20 |
| JAVA | ATLAS | WEBLOGIC | WSATL | ATLAS - Web Services Java Weblogic 11 | 1 | 1 | 0 |
| JAVA | ATLAS | TOMCAT | REST | ATLAS - Servicios REST Java Tomcat 7 | 32 | 28 | 26 |
| JAVA | CRTM | TOMCAT | RESTCRTM | CRTM - Servicios REST | 2 | 2 | 2 |
| JAVA | PROCO | SPRINGBOOT | SPRINGBOOT | Tecnología para crear aplicaciones autocontenidas | 0 | 1 | 1 |
| JAVA | CRTM | TOMCAT | TOMCRTM | CRTM - Java Tomcat | 7 | 7 | 7 |
| JAVA | FRAMEWORK2 | WEBLOGIC | WL11 | FW2 - Java Weblogic 11 | 235 | 224 | 183 |
| JAVA | CRTM | WEBLOGIC | WLCRTM | CRTM - Java Weblogic 11 | 0 | 1 | 1 |
| JAVA | RAICES | WEBLOGIC | REPRAICES | RAICES - REPORTS Java Weblogic 12c | 1 | 1 | 1 |
| JAVA | PROCO | TOMCAT | PROCO_TOM5 | Producto Comercial - Java Tomcat 5 | 12 | 12 | 11 |
| JAVA | PROCO | TOMCAT | PROCO_TOM6 | Producto Comercial - Java Tomcat 6 | 1 | 1 | 1 |
| JAVA | PROCO | TOMCAT | PROCO_TOM10 | Producto Comercial - Java Tomcat 10 | 0 | 3 | 2 |
| JAVA | ATLAS | TOMCAT | WSATL-TOM7 | ATLAS - Web Services Java Tomcat 7 | 66 | 62 | 55 |
| JAVA | PROCO | WILDFLY | PROCO_JBOSS | Producto Comercial - Java JBOSS | 39 | 43 | 42 |
| JAVA | PROCO | WEBLOGIC | PROCO_WL11 | Producto Comercial - Java Weblogic 11 | 8 | 8 | 7 |
| JAVA | PROCO | CLOUD_PLEXUS | PRO_PLEXUS | Producto Comercial - JAVA CLOUD PLEXUS | 5 | 5 | 5 |
| JAVA | PROCO | TOMCAT | PROCO_TOM9 | Producto Comercial - Java Tomcat 9 | 8 | 10 | 16 |

| TECNOLOGIA | FRAMEWORK | PLATAFORMA | CD_ENTORNO | DS_ENTORNO | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------|-------------|------------|--------------|---------------------------------------|------|------|------|
| JAVA | PROCO | TOMCAT | PROCO_TOM7 | Producto Comercial - Java Tomcat 7 | 50 | 50 | 48 |
| JAVA | PROCO | TOMCAT | PROCO_TOM8 | Producto Comercial - Java Tomcat 8 | 57 | 57 | 57 |
| JAVA | FRAMEWORK2 | TOMCAT | FW2_TOM7 | FW2 - Java Tomcat 7 | 68 | 63 | 53 |
| JAVA | FRAMEWORK2R | TOMCAT | FW2R_WS_T9 | FW2R - Webservices Java Tomcat 9 | 1 | 1 | 1 |
| JAVA | CORE | | CORE_LIB | Librerías de CORE | 28 | 30 | 72 |
| JAVA | FRAMEWORK2 | WEBLOGIC | WSW11 | FW2 - Web Services Java Weblogic 11 | 20 | 19 | 17 |
| JAVA | CRTM | WEBLOGIC | BATCHCRTM | CRTM - Java Weblogic 11 Batch | 1 | 1 | 1 |
| JAVA | FRAMEWORK2R | TOMCAT | FW2R_T9 | FW2R - Java Tomcat 9 | 15 | 17 | 17 |
| JAVA | FRAMEWORK2M | | FW2RM_LIB | FRAMEWORK2 (Mavenizado) - Librería | 1 | 1 | 1 |
| JAVA | FRAMEWORK2R | | FW2R_LIB | FRAMEWORK2R - Librería | 2 | 3 | 3 |
| JAVA | CRTM | JDK | CSCRTM | CRTM - Java Cliente Servidor | 0 | 3 | 4 |
| JAVA | FRAMEWORK2M | TOMCAT | FW2M_TOM7 | FW2M (Mavenizado) - Java Tomcat 7 | 3 | 3 | 3 |
| JAVA | FRAMEWORK2R | JDK | FW2R_BAT_1.8 | FW2R - Java Batch JDK 1.8 | 1 | 1 | 1 |
| JAVA | ATLAS | JDK | ATL_BAT_1.6 | ATLAS - Java Batch | 161 | 157 | 154 |
| JAVA | ATLAS2 | JDK | ATL2_BAT_1.8 | ATLAS2 - Java Batch JDK 1.8 | 61 | 70 | 76 |
| JAVA | ATLAS2 | | ATL2_LIB | ATLAS2 - Librería | 32 | 34 | 35 |
| JAVA | ATLAS | | ATLAS_LIB | ATLAS - Librería | 46 | 48 | 48 |
| JAVA | ATLAS | TOMCAT | ATLAS-TOM7 | ATLAS - Java Tomcat 7 | 345 | 324 | 292 |
| JAVA | ATLAS2 | TOMCAT | ATL2_RS_T8 | ATLAS2 - Servicios REST Java Tomcat 8 | 5 | 2 | 2 |
| JAVA | ATLAS2 | TOMCAT | ATL2_WS_T8 | ATLAS2 - Web Services Java Tomcat 8 | 2 | 2 | 2 |
| JAVA | ATLAS2 | TOMCAT | ATL2_T9 | ATLAS2 - Java Tomcat 9 | 110 | 132 | 133 |
| JAVA | FRAMEWORK2 | JDK | BATCH | FW2 - Java Batch | 64 | 63 | 59 |
| JAVA | ATLAS2 | TOMCAT | ATL2_WS_T9 | ATLAS2 - Web Services Java Tomcat 9 | 12 | 15 | 17 |
| JAVA | ATLAS2 | TOMCAT | ATL2_RS_T9 | ATLAS2 - Servicios REST Java Tomcat 9 | 96 | 102 | 104 |
| JAVA | ATLAS2 | TOMCAT | ATL2_T8 | ATLAS2 - Java Tomcat 8 | 5 | 3 | 3 |
| JAVASCRIPT | MOVA3 | | MOVA3_LIB | MOVA3 - Librerías | 0 | 7 | 12 |

| TECNOLOGIA | FRAMEWORK | PLATAFORMA | CD_ENTORNO | DS_ENTORNO | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------|--------------|---------------------|---------------------|---|------|------|------|
| JAVASCRIPT | MOVA3 | | MOVA3_MF | MOVA3 - MicroFrontal | 0 | 4 | 14 |
| JAVASCRIPT | MOVA3 | | MOVA3_PLUGIN | MOVA3 - Plugins | 0 | 1 | 1 |
| JAVASCRIPT | NODE.JS | NGINX | JAVASCRIPT_AW S | JavaScript en Amazon Web Services (AWS) | 0 | 1 | 1 |
| JAVASCRIPT | MOVA2 | | MOVA2_LIB | MOVA2 - Librería | 1 | 1 | 1 |
| LMS | CORNERSTONE | CSOD_LMS_A WS | CSOD_LMS_AWS | CORNERSTONE_FORMACIÓN EN AWS | 0 | 1 | 1 |
| LMS | MOODLE | MOODLE_LM S_ARSY | MOODLE_LMS_A RSY | MOODLE_FORMACIÓN EN ARSYS | 0 | 1 | 1 |
| MODD | PROCO | ORACLE | PROCO_MODD_0 9 | Modelo de Datos en Oracle 9 | 6 | 6 | 6 |
| MODD | PROCO | ORACLE | PROCO_MODD_1 1 | Modelo de Datos en Oracle 11 | 47 | 47 | 47 |
| MODD | PROCO | ORACLE | PROCO_MODD_1 0 | Modelo de Datos en Oracle 10 | 4 | 4 | 4 |
| MODD | MODD | ORACLE | MODD_11 | Modelo de Datos en Oracle 11 | 439 | 455 | 463 |
| MODD | MODD | ORACLE | MODD_10 | Modelo de Datos en Oracle 10 | 86 | 87 | 87 |
| MODD | PROCO | ORACLE | PROCO_MODD | Producto Comercial - Modelo de Datos | 50 | 46 | 40 |
| MODD | PROCO | ORACLE | PROCO_MODD_1 2 | Modelo de Datos en Oracle 12 | 107 | 111 | 111 |
| MODD | PROCO | SQL SERVER | BD_SQLSERV | Base de datos SqlServer | 52 | 52 | 51 |
| MODD | PROCO | MYSQL | BD_MYSQL | Base de datos MySql | 44 | 47 | 46 |
| MODD | PROCO | CLOUD_GOO GLE_PA | PRO_GOOGLE_M ODD | Servicios PAAS en Cloud de Google | 0 | 1 | 1 |
| MODD | PROCO | ORACLE | PROCO_MODD_1 9 | Modelo de Datos en Oracle 19 | 58 | 61 | 63 |
| MODD | CRTM | ORACLE | CRTM_MODD | CRTM - Modelo de datos | 6 | 8 | 8 |
| MODD | MODD | ORACLE | MODD | Modelo de Datos | 234 | 144 | 13 |
| MODD | ORACLE | AWS | ORACLE_AWS | RDS de Oracle desplegado en entorno AWS | 0 | 1 | 1 |
| MODD | ACCESS | ACCESS | ACCESS | Base de Datos ACCESS | 3 | 3 | 2 |
| MODD | PROCO | POSTGRESQL | POSTGRESQL | Base de datos PostgreSQL | 4 | 5 | 5 |
| MODD | MYSQL_AURORA | AWS | MYSQL_AURORA _AW | RDS de tipo Aurora compatible con MySQL en AWS | 0 | 1 | 1 |
| MODD | MODD | ORACLE | MODD_12 | Modelo de Datos en Oracle 12 | 13 | 13 | 13 |
| MODD | MODD | ORACLE | MODD_19 | Modelo de Datos en Oracle 19 | 147 | 150 | 150 |
| MOSS | MOSS | MOSS | MOSS | Microsoft SharePoint | 14 | 3 | 0 |

| TECNOLOGIA | FRAMEWORK | PLATAFORMA | CD_ENTORNO | DS_ENTORNO | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------|-----------|-------------|-----------------|--|------|------|------|
| MOVIL | NATIVO | BINARIO_APP | IOS_NA_AS | APP Nativa IOS - Apple Store | 13 | 17 | 18 |
| MOVIL | MOVA2 | | IOS_MV2_AS | APP MOVA2 IOS - AppleStore | 5 | 6 | 6 |
| MOVIL | MOVA | MOVA_APP | IOS_MV_SI | APP MOVA IOS - STORES INTERNOS | 3 | 4 | 3 |
| MOVIL | MOVA2 | | IOS_MV2_SI | APP MOVA2 IOS - AppleStore | 1 | 1 | 1 |
| MOVIL | NATIVO | BINARIO_APP | WPHONE_NA_PS | APP Nativa WINDOWS PHONE- Google Play Store | 2 | 2 | 2 |
| MOVIL | MOVA3 | | IOS_MV3_AS | APP MOVA3 IOS - AppleStore | 0 | 1 | 1 |
| MOVIL | NATIVO | BINARIO_APP | AND_NA_HS | APP Nativa ANDROID - HUAWEI Store | 1 | 1 | 1 |
| MOVIL | NATIVO | BINARIO_APP | AND_NA_PS | APP Nativa ANDROID - Google Play Store | 13 | 18 | 16 |
| MOVIL | PROCO | PROCO_TV | WEBOS_PROCO_TV | APP Externa WEBOS - Televisión | 0 | 0 | 1 |
| MOVIL | MOVA2 | | AND_MV2_SI | APP MOVA2 ANDROID - STORES INTERNOS | 2 | 2 | 2 |
| MOVIL | MOVA3 | | AND_MV3_PS | APP MOVA3 ANDROID - Google Play Store | 0 | 1 | 1 |
| MOVIL | PROCO | PROCO_TV | IOS_PROCO_TV | APP Externa APPLE - Televisión | 0 | 0 | 1 |
| MOVIL | PROCO | PROCO_APP | IOS_PROCO_AS | APP Externa IOS - Apple Store | 0 | 0 | 1 |
| MOVIL | MOVA | MOVA_APP | WIN_MV_SI | APP MOVA WINDOWS - STORES INTERNOS | 2 | 2 | 2 |
| MOVIL | PROCO | PROCO_APP | AND_PROCO_PS | APP Externa ANDROID - Google Play Store | 0 | 0 | 1 |
| MOVIL | PROCO | PROCO_TV | AND_PROCO_TV | APP Externa ANDROID - Televisión | 0 | 0 | 1 |
| MOVIL | MOVA2 | MOVA2_APP | AND_MV2_HS | APP MOVA2 ANDROID - HUAWEI STORE | 1 | 1 | 1 |
| MOVIL | MOVA2 | | AND_MV2_PS | APP MOVA2 ANDROID - Google Play Store | 5 | 6 | 6 |
| MOVIL | MOVA | MOVA_APP | AND_MV_SI | APP MOVA ANDROID - STORES INTERNOS | 3 | 4 | 2 |
| MOVIL | PROCO | PROCO_TV | TIZEN_PROCO_TV | APP Externa TIZEN - Televisión | 0 | 0 | 1 |
| MOVIL | MOVA | MOVA_APP | IOS_MV_AS | APP MOVA IOS - AppleStore | 14 | 14 | 12 |
| MOVIL | PROCO | PROCO_TV | AMZ_PROCO_YV | APP Externa AMAZON - Televisión | 0 | 0 | 1 |
| MOVIL | MOVA | MOVA_APP | AND_MV_HS | APP MOVA ANDROID - HUAWEI STORE | 1 | 1 | 1 |
| MOVIL | MOVA | MOVA_APP | AND_MV_PS | APP MOVA ANDROID - Google Play Store | 14 | 17 | 13 |
| OBDA | ATAZAR | CLOUDERA | ATAZ_BAT_SCALA | ATAZ_BAT_SCALA - ATAZAR - Spark Batch-Leng. Scala | 4 | 4 | 4 |
| OBDA | ATAZAR | CLOUDERA | ATAZ_BAT_PYTHON | ATAZ_BAT_PYTHON - ATAZAR - Spark Batch-Leng Python | 1 | 1 | 1 |

| TECNOLOGIA | FRAMEWORK | PLATAFORMA | CD_ENTORNO | DS_ENTORNO | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------|------------|-----------------|------------------|--|------|------|------|
| PHP | DRUPAL | PHP | DRUPAL_7 | Portales Drupal 7 | 16 | 17 | 17 |
| PHP | DRUPAL | PHP | DRUPAL_8 | Portales Drupal 8 | 10 | 10 | 10 |
| PHP | DRUPAL | PHP | DRUPAL_10 | Portales Drupal 10 | 0 | 0 | 3 |
| PHP | JOOMLA | PHP | JOOMLA_3.10 | Portales JOOMLA 3.10 | 1 | 1 | 1 |
| PHP | JOOMLA | PHP | JOOMLA_2.5 | Portales JOOMLA 2 5 | 22 | 16 | 11 |
| PHP | JOOMLA | PHP | JOOMLA_3.8 | Portales JOOMLA 3 8 | 7 | 7 | 7 |
| PHP | JOOMLA | PHP | JOOMLA_3.6 | Portales JOOMLA 3.6.5 | 3 | 3 | 3 |
| PHP | JOOMLA | PHP | JOOMLA_1.5 | Portales JOOMLA 1 5 | 4 | 0 | 0 |
| PHP | PHP_UNIX | PHP | PHP_UNIX | P. Comercial / Aplicaciones Scripts PHP en Unix | 53 | 48 | 45 |
| PHP | PHP_WIN | PHP | PHP_WIN | P. Comercial / Aplicaciones Scripts PHP en windows | 5 | 5 | 4 |
| PHP | JOOMLA | PHP | JOOMLA_3.9 | Portales JOOMLA 3 9 | 2 | 2 | 2 |
| POWER PLATFORM | POWER APPS | POWER APPS | POWER_APPS_MODEL | Microsoft Power Apps Basada en Modelo | 1 | 1 | 1 |
| PRO*C | PRO*C | BINARIO_UNIX | PRO*C | PRO*C - Apl. en origen Forms4. Ahora solo PRO*C | 13 | 13 | 14 |
| PROCO | PROCO | PROCO | PROCO | Producto Comercial | 318 | 318 | 315 |
| PROCO | PROCO | PROCO | PROCO_HERRA | PROCO - Herramienta | 10 | 23 | 25 |
| PROCO | PROCO | CLOUD_AWS | PRO_AWS | Servicios Cloud de Amazon Web Services | 3 | 3 | 7 |
| PROCO | PROCO | CLOUD_AWS | PRO_AWS_END | Servicios Cloud de Amazon Web Services - END-POINT | 1 | 1 | 1 |
| PROCO | PROCO | CLOUD_GOOGLE_IA | PRO_GOOGLE_BAT | Servicios Cloud de Amazon Web Services | 0 | 3 | 3 |
| PROCO | PROCO | CLOUD_GOOGLE_IA | PRO_GOOGLE_WS | Servicios Cloud de Google | 0 | 3 | 3 |
| PROCO | PROCO | PROCO | WSPROCO | Producto Comercial - Web Services | 2 | 2 | 2 |
| PROCO | PROCO | CLOUD_GOOGLE_IA | PRO_GOOGLE_APP | Servicios Cloud de Amazon Web Services | 0 | 1 | 1 |
| PYTHON | LAMBDA | AWS | LAMBDA_AWS | Lambda Python en AWS | 0 | 41 | 52 |
| PYTHON | LAYER | AWS | LAYER_AWS | Layer python en entorno AWS | 0 | 4 | 4 |
| PYTHON | SAGEMAKER | AWS | SAGEMAKER_APPS | Moxelo Sagemaker de Python en AWS | 0 | 3 | 3 |
| PYTHON | GLUE | AWS | GLUE_AWS | ETL AWS GLUE con scripting bajo Python | 0 | 2 | 9 |
| QUORUM | SRVEX | OVH | INF_OVH | Infraestructura OVH Cloud | 0 | 1 | 1 |

| TECNOLOGIA | FRAMEWORK | PLATAFORMA | CD_ENTORNO | DS_ENTORNO | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------|----------------|------------------|------------|--|------|------|------|
| QUORUM | SRVEX | AWS | INF_AWS | Infraestructura en AWS | 0 | 1 | 1 |
| SAP | SAP | SAP | SAPPI | SAP PI - Ordenes de transporte | 2 | 2 | 2 |
| SAP | SAP | SAP | SAPPORTAL | SAP PORTAL | 1 | 1 | 1 |
| SAP | SAP | SAP | SAPNEXUS02 | SAP_NEXUS02 | 10 | 13 | 14 |
| SAP | SAP | SAP | SAP | SAP - Ordenes de transporte | 3 | 3 | 3 |
| SHELL | CRTM | BINARIO_UNI X | SHELL_CRTM | CRTM - Shell Script UNIX | 3 | 7 | 8 |
| SHELL | SHELL | BINARIO_WIN | SHELL_WIN | Shell Script - Tareas CTRL-M ó Servicio - Windows | 8 | 7 | 6 |
| SHELL | SHELL | BINARIO_UNI X | SHELL_UNIX | Shell Script - Tareas CONTROL-M - Unix | 203 | 221 | 236 |
| SOLR | SOLR | SOLR | SOLR | Solr | 8 | 8 | 8 |
| SOLTECNICA | SOLTECNICA | SOLTECNICA | SOLTECNICA | Solución técnica Unix | 4 | 4 | 4 |
| SP_ONLINE | SP_ONLINE | SP_ONLINE | SP_ONLINE | Servicios SharePoint on line - Nube Microsoft | 353 | 407 | 420 |
| SRVEX | SRVEX | CLOUD_PLEX US | SRV_PLEXUS | Producto Comercial - JAVA CLOUD PLEXUS | 1 | 1 | 1 |
| SRVEX | SRVEX | SRVEX | SRVEX | Servicios Extranet | 9 | 9 | 14 |
| URL | URL | APACHE | URL | URL de acceso | 454 | 357 | 296 |
| WSO2 | IDENTITYSERVER | PINT_IS | PINTIDP | Identity Provider en WSO2IS | 1 | 3 | 3 |

3.3 Número y tipos de bases de datos

A continuación, se detalla la volumetría de los Gestores de Base de Datos donde residen los distintos módulos de aplicaciones:

| GESTOR BD | PRODUCCION | FORMACION | VALIDACION | DESARROLLO | PRE- PRODUCCION | MANTENIMIENTO | MIGRACIÓN | TOTAL |
|-----------|------------|-----------|------------|------------|--------------------|---------------|-----------|-------|
| ORACLE | 121 | 8 | 91 | 80 | 17 | 0 | 2 | 319 |
| SQLSERVER | 121 | 18 | 85 | 51 | 0 | 10 | 0 | 285 |
| MYSQL | 527 | 466 | 0 | 499 | 0 | 0 | 0 | 1492 |
| POSTGRES | 35 | 0 | 4 | 28 | 0 | 0 | 0 | 67 |
| INFORMIX | 29 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 38 |

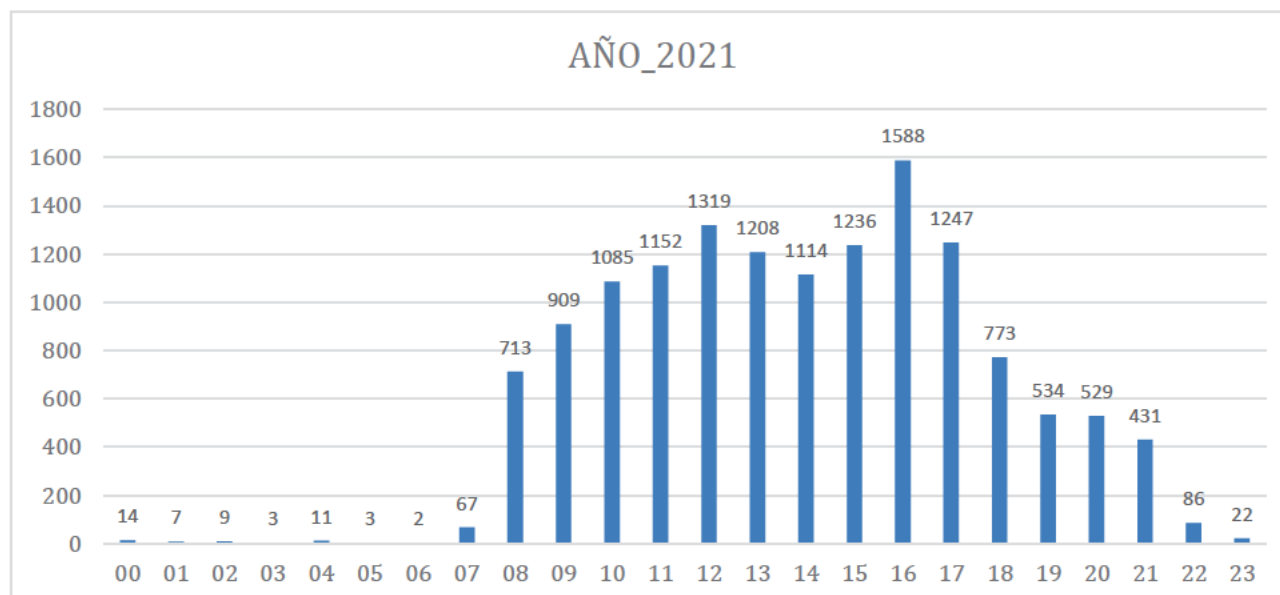
3.4 Número de servidores por tecnología

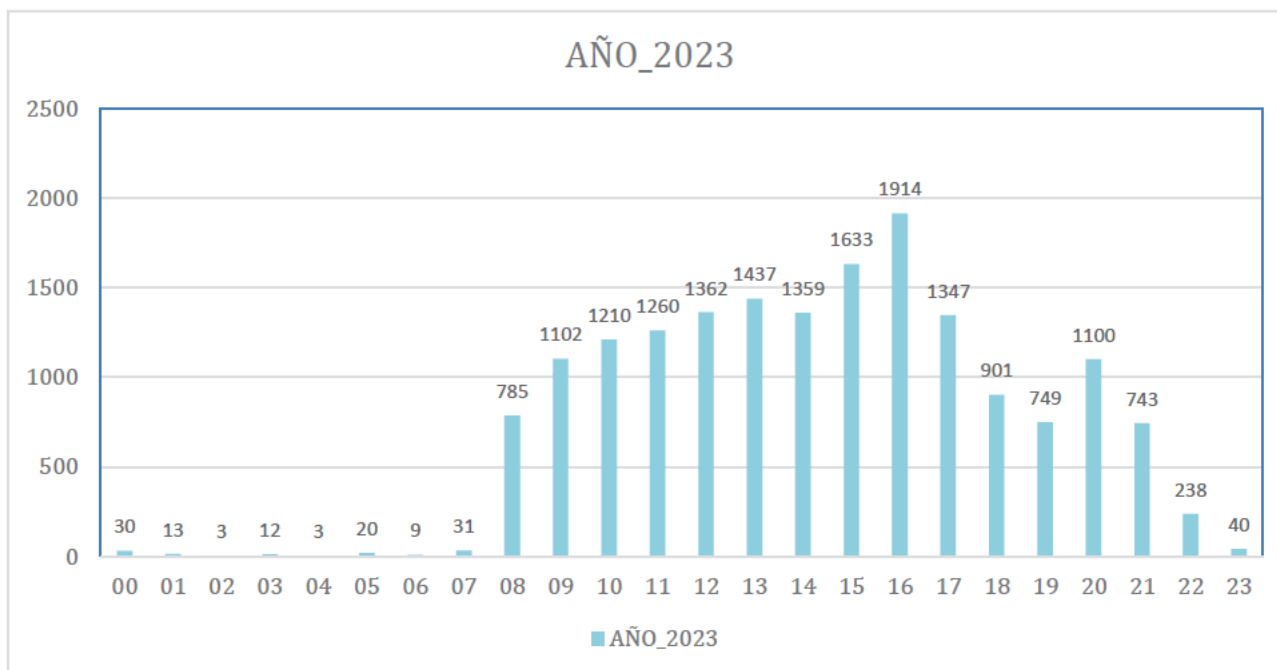
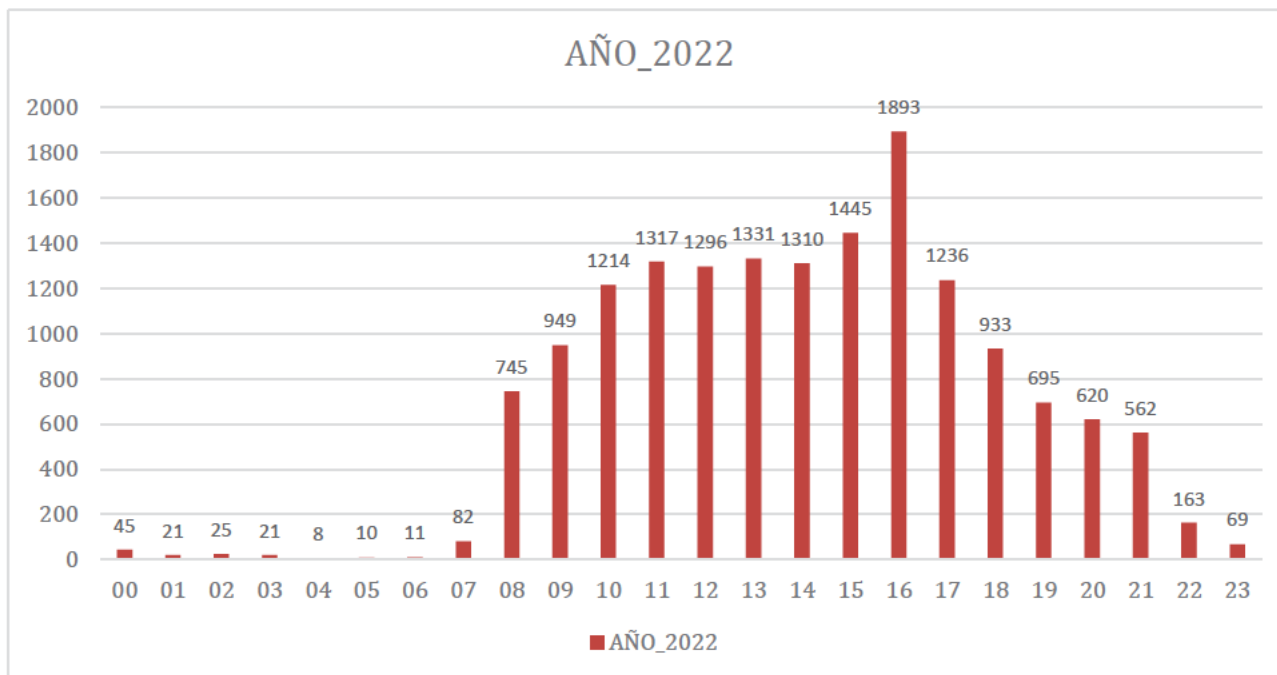
A continuación, se detalla la volumetría de los Gestores de Base de Datos donde residen los distintos módulos de aplicaciones:

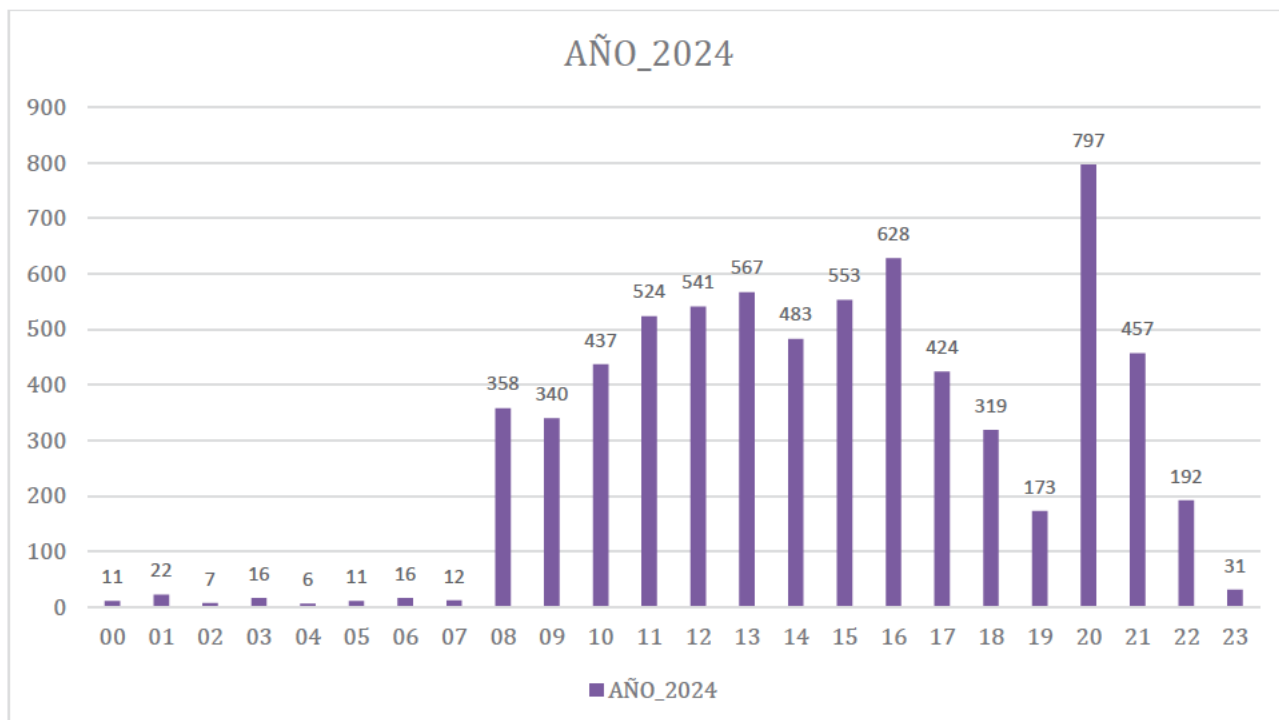
| TECNOLOGÍA DE LOS MÓDULOS | Nº DE MÁQUINAS |
|---------------------------|----------------|
| CLIENTE/SERVIDOR | 45 |
| FORMS10 | 14 |
| FORMS12 | 16 |
| WEBLOGIC | 83 |
| DOCUMENTUM | 46 |
| SAP | 43 |
| PROCOS | 51 |
| TOMCAT | 624 |
| WEBCACHE | 22 |
| NGINX | 39 |

3.5 Datos de actividad por franja horaria – Nº Medio de peticiones realizadas

En este cuadro se detalla el Nº medio de peticiones por franja horaria, realizadas durante los años 2021, 2022, 2023 y 2024 (Hasta 30 abril).







ANEXO IV. MODELO DE CURRÍCULUM VITAE DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

| |
|---|
| NOMBRE Y APELLIDOS: |
| |
| CATEGORÍA PROFESIONAL: |
| |
| TITULACIÓN: |
| |
| FORMACIÓN: |
| |
| ACTIVIDAD PROFESIONAL: (Especificando, como mínimo, empresa, meses/años de participación en el proyecto, descripción del mismo y/o actividades desarrolladas, y cliente para el que se ha ejecutado) |
| |

NOTA: El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá aportar el **Currículum Vitae** de los recursos que vayan a integrar el **Equipo Base**, firmado por la persona que ostente la representación del licitador.

ANEXO V. CONEXIÓN ENTRE EL ADJUDICATARIO Y MADRID DIGITAL

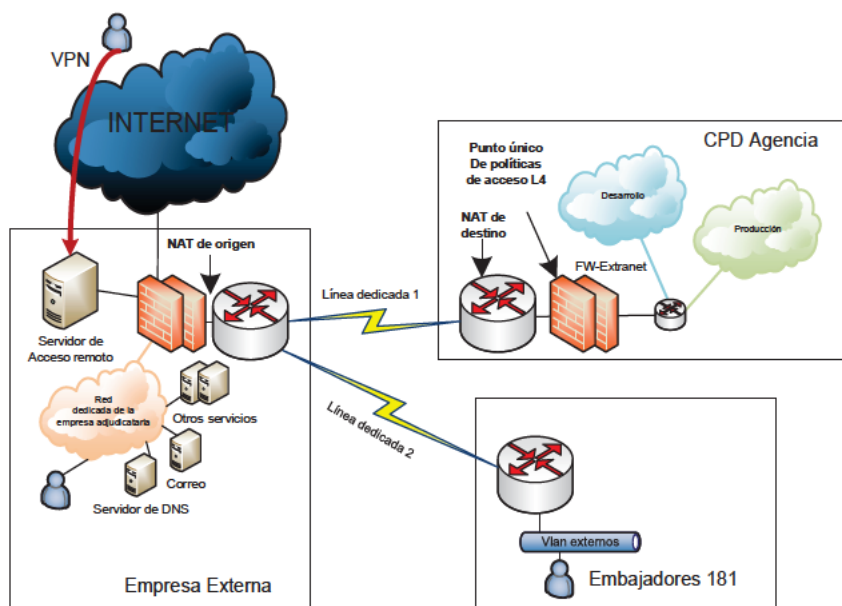
En este Anexo se especifican las condiciones que el adjudicatario deberá **cumplir respecto a la infraestructura (requisitos de la Factoría, entornos locales de prestación los servicios y acceso a los recursos de Madrid Digital)** en la prestación del servicio.

El servicio de conectividad entre la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se considerará incluido dentro del servicio prestado por el adjudicatario y seguirá las siguientes premisas:

- El adjudicatario será responsable de dar adecuada conectividad a sus trabajadores para poder ejecutar el contrato, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc.
- El adjudicatario realizará los controles necesarios para asegurar que los accesos a través de su línea de comunicaciones a los CPDs de la Comunidad de Madrid son realizados por los usuarios y máquinas debidamente autorizados.
- En consecuencia, el adjudicatario deberá proporcionar un acceso seguro a su propia red (VPN, extensión de VLAN etc.), de manera que a los efectos de acceso a los recursos situados en los CPD de la Comunidad de Madrid, cualquier tipo de empleado que se conecte, por cualquier medio y desde cualquier ubicación, aparezca como un usuario del equipo de trabajo y con un direccionamiento IP compatible con el rango reservado por Madrid Digital al contrato del adjudicatario.
- Los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid no estarán directamente conectados a la red corporativa, sino que, de forma lógica, se encontrarán en un segmento de red que se considera una extensión de la red de su empresa.
- Independientemente de la ubicación de los empleados del adjudicatario, para el acceso lógico a los distintos entornos de la Comunidad objeto del contrato usarán el servicio de conectividad descrito en este apartado.
- Los usuarios que trabajen en las instalaciones de la Comunidad de Madrid dispondrán de un direccionamiento IP en una red diferenciada, asignado por Madrid Digital.
- El adjudicatario debe ofrecer directamente a sus empleados desplazados en sedes de la Comunidad de Madrid los siguientes servicios mínimos, para los que Madrid Digital asignará otro rango IP diferenciado:
 - Servicio de nombres (DNS), en el caso de que los trabajadores en las instalaciones de Madrid Digital deban acceder a servicios locales a su empresa. Este servicio de nombres servirá para acceder a los recursos ubicados en los CPD de la Madrid Digital o a los servicios digitales ofrecidos por su empresa. Para ello, la empresa deberá proporcionar servidores de nombres (DNS), bien haciendo forwarding DNS para los dominios que Madrid Digital determine (si el direccionamiento es compatible con el de la red de la empresa), bien publicando dichos nombres en la red interna mediante técnicas de NAT. En el caso de que no sea preciso acceder por nombre a servicios de su empresa, los puestos de trabajo del adjudicatario podrán utilizar los servidores DNS proporcionados por Madrid Digital.
 - Proxy de navegación a internet, con el fin de que puedan acceder a internet a través de la conectividad entre el CPD de Madrid Digital y las instalaciones del adjudicatario.
 - Servicio de correo electrónico, vía webmail u otras direcciones IP del rango reservado

- El adjudicatario pondrá en marcha una **conexión dedicada en configuración de alta disponibilidad** (doble línea diversificada, doble equipo) desde su empresa a CPDs de la Comunidad de Madrid, contratada y sufragada por la empresa adjudicataria. La comunicación podrá realizarse mediante línea punto a punto o RPV-IP sobre red de operador, siempre que garantice que los datos que transiten por dicha conexión no son accesibles por terceros. En consecuencia, en los CPDs de la Comunidad de Madrid se instalarán dos equipos ajenos a Madrid Digital, que entregarán el tráfico a/desde la empresa adjudicataria en interfaces Ethernet en los conmutadores de red de Madrid Digital.
- La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT), si fuera necesaria, se realizará en los equipos del adjudicatario que empiezan y terminan la línea dedicada.
- Para la conexión de personal externo desde sedes de la Comunidad de Madrid a sistemas de información de la Comunidad o a su propia empresa, el adjudicatario deberá instalar, a su cargo, una **conexión dedicada en configuración de alta disponibilidad** (doble línea, doble equipo) desde la empresa prestadora a cada una de las sedes de la Comunidad de Madrid. Al igual que en el caso de la conexión con el CPD, la comunicación puede realizarse mediante línea punto a punto o RPV-IP sobre red de operador siempre que garantice que los datos que transiten por dicha conexión no son accesibles por terceros. En consecuencia, en las sedes de la Comunidad de Madrid se instalarán dos equipos ajenos a Madrid Digital, que entregarán el tráfico a/desde la empresa adjudicataria en interfaces Ethernet en los conmutadores de red de Madrid Digital.
- Caudales de la conexión con la empresa: el necesario en cada sentido para la prestación de los servicios objetos del contrato. El ancho de banda mínimo que se considera necesario para ejecutar los servicios con los niveles de calidad exigidos por Madrid Digital: subida 100 Mb/s y bajada 100 Mb/s, simétrico.
- Respecto a los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid descritos anteriormente, el adjudicatario será responsable de proporcionar por sus propios medios la conectividad entre su segmento de red, los servicios y herramientas de su empresa necesarias para su trabajo, y la conexión dedicada con el CPD citada anteriormente.
- En consecuencia, los trabajadores de la empresa prestataria, ya estén ubicados en instalaciones de la misma o en instalaciones de la Comunidad de Madrid, se conectarán siempre a través de un punto de entrega en alta disponibilidad en un CPD de la Comunidad de Madrid, desde donde podrá acceder a los sistemas de información necesarios para realizar su trabajo.
- La responsabilidad de Madrid Digital con este equipo es:
 - Ofrecer la conectividad física de los equipos a los conmutadores LAN de la sede de la Comunidad de Madrid objeto del contrato para poder alcanzar al router de salida del adjudicatario que conecta con la sede de su empresa (ya sea mediante una línea dedicada o mediante un servicio RPV-IP contratado por dicha empresa).
 - Servicio de DHCP para asignar a cada puesto de trabajo del Adjudicatario en la sede de la Comunidad de Madrid objeto del contrato una dirección IP dentro del rango reservado al Adjudicatario. En su caso, la empresa adjudicataria deberá informar de los servidores DNS que desea que se entreguen a estos puestos.

- La Ilustración siguiente recoge cuál es la arquitectura general de comunicaciones.

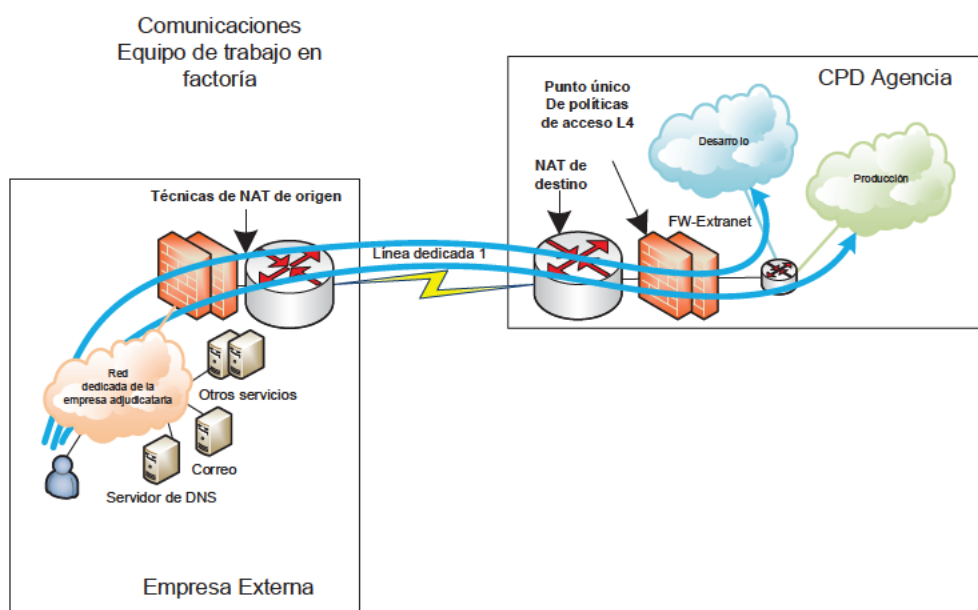


5.1 Equipo de trabajo en Instalaciones de la empresa adjudicataria

Este equipo de trabajo se encontrará físicamente en las instalaciones y en la red de la empresa adjudicataria del contrato.

Dicha empresa deberá de tener una línea punto a punto dedicada, del caudal y simetrías necesarios que termine en el CPD de Madrid Digital. Madrid Digital indicará el equipo del CPD en el que terminará dicha línea dedicada.

Todos los usuarios que estén en este emplazamiento usarán los servicios que la empresa adjudicataria estime oportuno para la ejecución de su trabajo en la propia red de la empresa (Acceso internet, DNS, correo, ERP etc.).



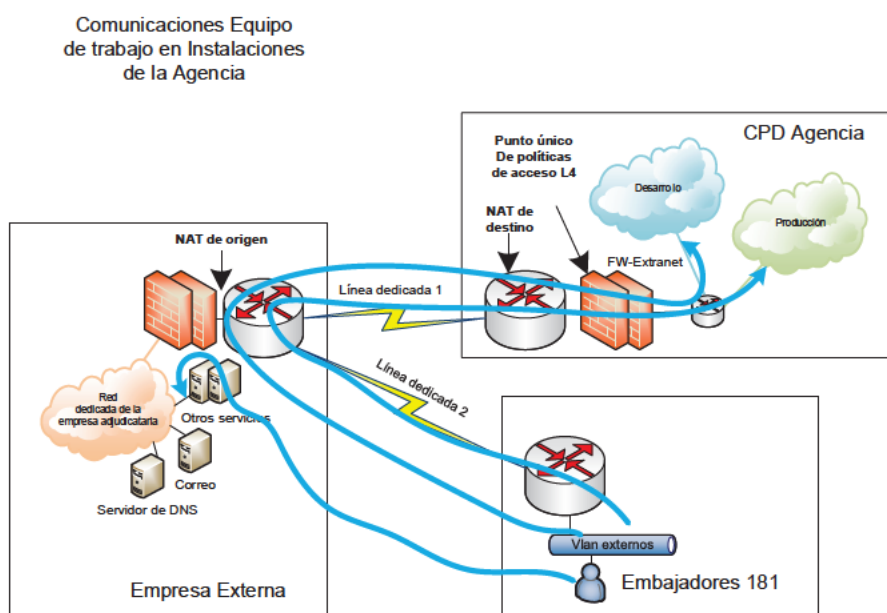
5.2 Equipo de trabajo en las Instalaciones de Madrid Digital.

En el caso de que Madrid Digital determine que el equipo, o parte del equipo, deben estar físicamente en las instalaciones de Madrid Digital, lógicamente se encontrarán en una extensión de la red de su empresa, en un segmento de red completamente aislado al del resto de trabajadores de la CM y al de otras empresas adjudicatarias.

El Adjudicatario necesitará una conexión dedicada con cada una de las sedes de Madrid Digital donde estén ubicados los equipos de trabajo del caudal y características requeridos. Madrid Digital indicará el equipo de dicha ubicación en el que terminará la conexión dedicada.

La responsabilidad de Madrid Digital con este equipo es:

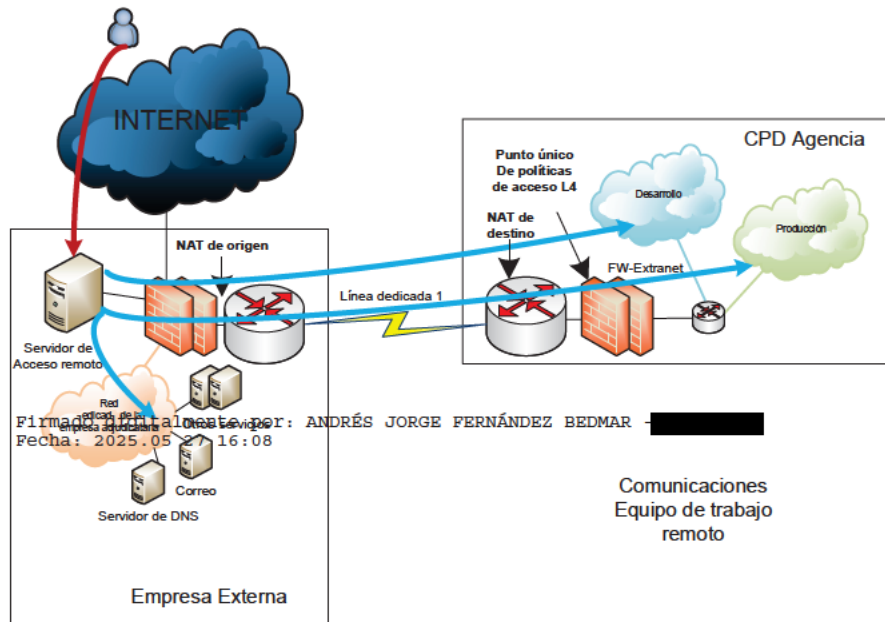
- Ofrecer la conectividad física de los equipos a los conmutadores LAN de la sede de Madrid Digital edificio para poder alcanzar al router de salida del Adjudicatario que conecta con la sede de su empresa (ya sea mediante una línea dedicada o mediante un servicio RPV-IP contratado por dicha empresa).
- Servicio de DHCP para asignar a cada puesto de trabajo del Adjudicatario en la sede de Madrid Digital una dirección IP dentro del rango reservado al Adjudicatario.



5.3 Equipo de trabajo remoto

Este equipo de trabajo se encontrará físicamente en cualquier punto distinto de los anteriormente mencionados y en una red externa a la del adjudicatario del contrato o de Madrid Digital.

El adjudicatario deberá proporcionar un acceso seguro a su propia red (VPN, extensión de VLAN etc.), de manera que a los efectos de acceso a los recursos situados en los CPD de la Agencia aparezcan como un usuario del Equipo de trabajo en Factoría de Servicios. La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT) se realizará en los equipos que empiezan y terminan la línea dedicada si fuera necesario.



5.4 Informes de monitorización de las Líneas de Comunicaciones.

El adjudicatario deberá realizar informes de monitorización de línea. Dicho informe debe contener como mínimo para cada una de las líneas, información relativa a tráfico, latencia y pérdida de paquetes.

Igualmente, el Adjudicatario realizará los controles necesarios para asegurar que los accesos a través de su línea de comunicaciones al CPD de Madrid Digital son realizados por los usuarios y máquinas debidamente autorizados.

Los informes se generarán con una periodicidad mensual y deberán estar a disposición de Madrid Digital para cuando le sea necesario. Adicionalmente, se generarán puntualmente cuando se requiera para asegurar la continuidad del servicio.

***** FIN DEL ANEXO *****

El Director de Arquitectura.

Fdo.: Andrés Fernández Bedmar