

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE EDIFICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE EDIFICIOS”***

---

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE EDIFICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE EDIFICIOS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

## ÍNDICE

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO DE CONTRATO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3. ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN ACTUAL DEL ECOSISTEMA.....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR.....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 6. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>6</b>
6.1 Condiciones de prestación del servicio.....	6
6.2 Dirección y planificación .....	7
6.3 Seguimiento y Control del Contrato .....	7
6.4 Metodologías ágiles.....	11
6.5 Nivel de prestación del servicio .....	12
6.6 Fases del Servicio .....	13
<b>CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>13</b>
7.1 Disponibilidad de medios:.....	13
7.2 Responsable del Servicio: .....	13
<b>CLÁUSULA 8. CALIDAD .....</b>	<b>14</b>
<b>CLÁUSULA 9. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO.....</b>	<b>14</b>

## CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005); modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015); por el Artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022); y por el Artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia ), se configura como ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las competencias que, conforme al Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recoge/n, en concreto, la/s siguiente/s:

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de Madrid Digital, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

El ecosistema **REGITE/REMITE** es la plataforma centralizada que permite gestionar los informes de evaluación de edificios de la Comunidad de Madrid, entendiendo por gestionar todo el ciclo de vida mencionado anteriormente. Este sistema está diseñado para ser redundado, balanceado y escalable, proporcionando una infraestructura robusta y segura para el manejo y almacenamiento de datos.

En particular, los servicios para la administración integral de los informes de evaluación de edificios están dirigidos a todos los municipios de la Comunidad de Madrid, siendo los principales usuarios las autoridades locales y otros organismos públicos responsables de la gestión y evaluación de los edificios.

La DG. Vivienda y Rehabilitación tiene la competencia del registro de Informe de Evaluación de Edificios. El Informe de Evaluación de los Edificios (IEE) es un documento técnico en el que se acredita la situación en la que se encuentran los edificios, en relación con su estado general de

conservación, con el cumplimiento de la normativa vigente sobre accesibilidad universal y con su grado de eficiencia energética.

Para poder cumplir con los requisitos del Decreto y del Procedimiento Administrativo asociado, Madrid Digital tramitó un contrato para la puesta en marcha de dos sistemas de información, uno para el Registro de Informes de Evaluación de Edificios de la Comunidad de Madrid y otro para la Gestión Municipal de Informes de Evaluación de Edificios, mediante el expediente ECON/000268/2016 - "Adquisición de Licencias, Parametrización y Puesta en Funcionamiento de un Sistema de Información para el Registro de Informes de Evaluación de Edificios de la Comunidad de Madrid y de un Sistema de Información para la Gestión Municipal de Informes de Evaluación de Edificios".

Posteriormente, se contrató el mantenimiento del servicio de hosting, así como del sistema de información (**ECON/000304/2019** - "Mantenimiento del Sistema de Información para el Registro de Informes de Evaluación de Edificios de la Comunidad de Madrid y del Sistema de Información para la Gestión Municipal de Informes de Evaluación de Edificios"), para dar respuesta a las necesidades de gestión municipal en relación a la elaboración de los Informes de Evaluación de Edificios y a las propias de los Servicios centrales.

Se han realizado 2 modificaciones en este contrato ya que se tenían que realizar adaptaciones a normativa:

- Incluir en RIEECM información acerca de la concentración al Radón existente para los diferentes edificios de la Comunidad, por la publicación y entrada en vigor del Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre, que introduce una nueva exigencia básica de salubridad HS 6, de protección frente al gas radón, por la cual se obliga a que, en los edificios situados en los términos municipales en los que se ha apreciado un nivel de riesgo no despreciable, se dispongan los medios adecuados para limitar el riesgo previsible de exposición inadecuada en su interior, a radón procedente del terreno.
- Necesidad de adaptación del sistema para poder dar cobertura a todos los requisitos que se exigen en la normativa sobre registro IEE de la Comunidad de Madrid, Artículo 9 del Decreto 103/2016 de 24 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el informe de evaluación de los edificios en la Comunidad de Madrid y se crea el Registro Integrado Único de Informes de Evaluación de los Edificios de la Comunidad de Madrid.

Posteriormente, se realizó un nuevo contrato para permitir el acceso de los usuarios mediante el uso del certificado digital sustituyendo el sistema de identificación y acceso mediante contraseñas (ECON/000178/2024 - Adaptación aplicación RIEE políticas de seguridad).

Manteniéndose la necesidad de disponer del sistema para el Registro Único de Informes de Evaluación de los Edificios de la Comunidad de Madrid y del sistema para la Gestión Municipal de Informes de Evaluación de los Edificio es necesaria la contratación de los servicios de hosting y mantenimiento correctivos y evolutivos de los mismos.

Además, debido a nuevas necesidades que van surgiendo como, por ejemplo, el convenio que ha firmado la Comunidad de Madrid con Colegio de Registradores por el que es necesario realizar un API para intercambio del informe de evaluación de edificios, es necesario incorporar un mantenimiento evolutivo funcional.

Manteniéndose la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el servicio que se pretende, atendiendo a la especificidad

de los servicios que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO DE CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de mantenimiento del Sistema para el Registro Único de Informes de Evaluación de los Edificios de la Comunidad de Madrid y del Sistema para la Gestión Municipal de Informes de Evaluación de los Edificios, incluyendo el servicio de hosting y mantenimiento de los servidores, necesarios para su correcto funcionamiento.

## **CLÁUSULA 3. ALCANCE**

Este contrato se ubica en el ámbito del Sistema de Registro de Informes de Evaluación de Edificios de la Comunidad de Madrid y abarca todo el ciclo de vida del mantenimiento de los sistemas REGITE y REMITE. Este ciclo incluye:

- **Servicios de Hosting:** Provisión y mantenimiento de los servidores necesarios para el funcionamiento de los sistemas, incluyendo la gestión del espacio contratado, optimización de bases de datos y servicios de backup administrado.
- **Mantenimiento Correctivo:** Solución de problemas, fallos y "bugs" que se presenten en el funcionamiento de los sistemas REGITE (Registro de Informes de Evaluación de Edificios) y REMITE (Gestión Municipal de Informes de Evaluación de Edificios). Este servicio garantiza la operatividad continua de las aplicaciones conforme a sus especificaciones técnicas.
- **Mantenimiento por Evolución Tecnológica:** Adaptación de los sistemas a nuevas tecnologías, sistemas operativos, cambios normativos, o actualizaciones de los programas de soporte que sean necesarios para asegurar la continuidad y eficiencia operativa de los sistemas.
- **Mantenimiento por Evolución Funcional:** Realización de mejoras en las funcionalidades de los sistemas, incluyendo mantenimiento perfectivo y evolutivo menor para optimizar el tratamiento de la información y cumplir con nuevos requerimientos normativos y necesidades operativas de los usuarios.
- **Asistencia Técnica:** Atención personalizada para asesoramiento sobre el uso y manejo de las herramientas a los técnicos responsables del sistema en la Comunidad de Madrid.

El ecosistema REGITE/REMITTE es la plataforma centralizada que permite gestionar los informes de evaluación de edificios de la Comunidad de Madrid, entendiendo por gestionar todo el ciclo de vida mencionado anteriormente. Este sistema está diseñado para ser redundado, balanceado y escalable, proporcionando una infraestructura robusta y segura para el manejo y almacenamiento de datos.

En particular, los servicios para la administración integral de los informes de evaluación de edificios están dirigidos a todos los municipios de la Comunidad de Madrid, siendo los principales usuarios las autoridades locales y otros organismos públicos responsables de la gestión y evaluación de los edificios.

El ámbito de las responsabilidades comprenderá las acciones requeridas para el respaldo y desarrollo del software REGITE y REMITE, así como el mantenimiento y actualización del hardware asociado. Todo ello se realizará en conformidad con las infraestructuras y normativas establecidas por Madrid Digital.



#### **CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN ACTUAL DEL ECOSISTEMA**

Los productos objeto de mantenimiento son los siguientes:

- REGITE (REGISTRO IEE) - Registro de Informes de Evaluación de los Edificios de la Comunidad de Madrid.
- REMITE (RECOGIDA MUNICIPAL IEE) – Gestión Municipal de Informes de Evaluación de Edificios.
- 

#### **CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR**

Los servicios objeto del contrato consistirán en las siguientes tareas:

- **Servicios de Hosting, alojamiento y mantenimiento informático de servidores:**

Incluye los costes de alquiler del espacio contratado para tener un servidor dedicado con las características técnicas especificadas y de toda la gestión de sistemas del mismo, realizando un mantenimiento y seguimiento de la optimización de la base de datos a las necesidades de almacenamiento necesarias.

Características del servidor requerido:

- Sistema operativo: Windows Server 2012 R2
- Procesador: Intel Xeon CPU E3-1230 v6 @ 3.50GHz
- RAM: 16 GB
- Disco duro: 480 GB SSD
- Licencia de SQL Server: Microsoft SQL Server 2016 Web (64-bit)
- Transferencia: Ilimitada
- Backup Administrado: Sí

En caso, de ser necesaria una ampliación de las características (tanto de software como de hardware) deberá presentarse nuevo presupuesto adaptado a esos nuevos requisitos.

- **Mantenimiento Correctivo:**

Incluye la garantía de funcionamiento de todos los programas durante el periodo de vigencia del contrato:

- REGITE: Registro de Informes de Evaluación de los edificios de la Comunidad de Madrid.
- REMITE: Gestión municipal de Informes de Evaluación de los edificios

Cubrirá la resolución de los problemas que puedan producirse, dentro del normal uso de los programas, de acuerdo a las características operativas de los mismos y los requerimientos exigidos para su funcionamiento. Se harán las modificaciones que se precisen para corregir los fallos o “bugs” que se detecten en las aplicaciones.

La resolución de incidencias críticas deberá realizarse en un plazo máximo de 8 horas desde su comunicación, teniendo en cuenta que el horario de atención del adjudicatario deberá ser de 9 h a 18 h, de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

- **Mantenimiento por evolución tecnológica:**

Incluye la adaptación de los programas a los cambios tecnológicos que pudieran surgir, como nuevos sistemas operativos, modificaciones normativas o versiones de programas de soporte.

- **Mantenimiento por evolución funcional:**

Dentro de este apartado se incluye el mantenimiento perfectivo y pequeño evolutivo que se requiera para un mejor tratamiento de la información y de necesidades normativas solicitadas.

Se llevarán a cabo 40h anuales de desarrollos de nuevas funcionalidades, así como integraciones de programas de gestión municipal

Cada año se realizará una reunión específica entre ambos equipos para poder definir el alcance de los mantenimientos con las funcionalidades necesarias que garanticen un óptimo funcionamiento de los programas.

- **Asistencia técnica**

El adjudicatario prestará atención personalizada de asesoramiento sobre la herramienta y su manejo a los técnicos asignados como responsables del sistema en la Comunidad de Madrid.

## **CLÁUSULA 6. CONDICIONES DE EJECUCIÓN**

El presente apartado establece las condiciones fundamentales que regirán la ejecución de este contrato, garantizando la coherencia con las competencias y responsabilidades establecidas por Madrid Digital.

### **6.1 Condiciones de prestación del servicio**

La empresa adjudicataria dirigirá y organizará la actividad de los trabajadores asignados a la ejecución de la prestación y controlará la correcta ejecución de los servicios y la calidad de las entregas.

Los servicios objeto del presente contrato se desarrollarán en las instalaciones del Adjudicatario o en modalidad tele-trabajo, siguiendo el calendario laboral de Madrid. No obstante, para garantizar la continuidad y eficacia del servicio, el equipo técnico podrá realizar actividades fuera del horario laboral estándar de lunes a viernes de 9:00 h a 18:00.

Cuando sea necesario, el equipo técnico se desplazará a las oficinas de Madrid Digital o a las sedes de los distintos organismos a los que Madrid Digital presta servicio, a requerimiento del responsable del contrato.

El horario general será el comprendido dentro de la franja horaria mencionada anteriormente. Corresponde a la empresa la vigilancia del horario de trabajo de sus trabajadores y la gestión de las posibles licencias horarias o permisos.

La lengua oficial de España será la utilizada en todos los trabajos y comunicaciones del proyecto, así como en todas las reuniones y documentación aportada. Sólo se emplearán otros idiomas en aquellos trabajos que el Madrid Digital solicite estén desarrollados en multi-idioma.

## **6.2 Dirección y planificación**

La dirección del proyecto se llevará a cabo por parte de Madrid Digital. En paralelo, el contratista designará un Jefe de Proyecto que, salvo circunstancias excepcionales, y previa justificación y aprobación por parte de Madrid Digital, será único a lo largo de la ejecución del proyecto.

Las funciones del **Director de Proyecto** (Madrid Digital) serán:

- Dirigir y supervisar la ejecución y desarrollo de los proyectos.
- Facilitar la información necesaria para la ejecución de los trabajos establecidos.
- Determinar y hacer cumplir las Normas de Procedimiento.
- Toma de decisiones respecto a la aceptación de modificaciones propuestas por el Director
- Técnico durante el desarrollo de los trabajos.
- Realizar las certificaciones parciales de los servicios prestados.

Las funciones del **Jefe de Proyecto** del contratista serán:

- Actuar como el único interlocutor entre el equipo de trabajo del contratista y Madrid Digital.
- Organizar y poner en práctica las órdenes y directrices emitidas por la Dirección del Proyecto, garantizando la eficiente ejecución de los trabajos.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Administración, específicamente en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Velar por la observancia y cumplimiento de las Normas de Procedimiento establecidas.
- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones, en el contenido y realización de los trabajos, necesarias para el desarrollo de los mismos.
- Supervisar la redacción del acta de todas y cada una de las reuniones de trabajo que se lleven a cabo.
- Coordinar las actividades necesarias para gestionar adecuadamente la ubicación de los miembros del Equipo, optimizando capacidades.
- Supervisar compromisos, asegurando la calidad de las entregas y las actividades de adquisición o transferencia del conocimiento.
- Participar en el Modelo de Seguimiento o Supervisión del Servicio, contribuyendo a la preparación, ejecución y cierre de los Comités de Seguimiento definidos en el Modelo de Supervisión del Servicio.
- Colaborar en la Gestión de la Relación con Madrid Digital, ofreciendo soporte horizontal.

## **6.3 Seguimiento y Control del Contrato**

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

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que Madrid Digital designe.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.



La responsabilidad de supervisar la productividad y calidad de los trabajos ejecutados por el contratista recae en la Dirección del Proyecto Técnico, representada por Madrid Digital. La autoridad correspondiente a Madrid Digital incluye la facultad de solicitar la revisión o modificación de cualquier desarrollo o servicio prestado, asegurando así la alineación continua con los estándares y objetivos establecidos.

Para llevar a cabo el seguimiento del proyecto, se establecerán dos tipos de reuniones, preferiblemente a través de la plataforma Teams, aunque de manera excepcional podrían realizarse de forma presencial.

- Reuniones de **Seguimiento Técnico**:

- Se llevarán a cabo de forma **mensual** para evaluar el progreso técnico y asegurar una comunicación continua, permitiendo la rápida resolución de posibles incidencias. En estas reuniones también se identificarán tareas y se priorizarán.
- Los objetivos de estas reuniones serán:
  - Evaluar y supervisar el progreso técnico del proyecto.
  - Identificar y resolver posibles incidencias de manera ágil.
  - Facilitar la comunicación continua entre los miembros del equipo.
- Las funciones de estas sesiones serán:
  - Revisar el estado de las tareas y su alineación con los plazos establecidos.
  - Identificar posibles desviaciones y proponer soluciones correctivas.
  - Coordinar las actividades del equipo para asegurar la coherencia y eficiencia del servicio.

- Reuniones del **Comité de Seguimiento de Contrato** (en adelante “CSC”):

- Tendrán carácter **trimestral**, normalmente una semana, después del vencimiento del mes anterior. En cualquier caso, se convocará desde Madrid Digital.
- Los objetivos de este Comité serán:
  - Transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción.
  - Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los planes de acción conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.
- Las funciones de este Comité serán:
  - Supervisar el Plan de Acción:
    - ✓ Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos tácticos planteados en el anterior CSC.
    - ✓ Análisis y propuesta de solución a los problemas del servicio planteados desde las Reuniones de Seguimiento Técnico, promoviendo la autonomía del nivel operativo para la toma de decisiones.
    - ✓ Establecimiento de nuevos objetivos tácticos encaminados a buscar la mejora del servicio.

- ✓ Facilitar al Comité de Dirección Estratégica (CDE) cualquier información que le sea solicitada.
- ✓ Escalar al Nivel Estratégico los aspectos del contrato que se consideren necesario.
- Supervisar el Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
  - ✓ Revisión del servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados desde el punto de vista táctico.
  - ✓ Revisión de la carga y calidad del trabajo del Equipo.
  - ✓ Análisis de la Rotación en el Equipo.
  - ✓ Revisión de la carga y calidad del trabajo del equipo prestador de los servicios variables.
  - ✓ Revisión de las acciones necesarias para coordinar los equipos de trabajo asignados.
  - ✓ Anticipación de la demanda prevista para el próximo periodo.
  - ✓ Revisión y aprobación del Plan de Incorporación/Desincorporación de Aplicaciones a la Línea Base: registro de cambios en el perímetro de la Línea Base.
  - ✓ Revisión de la evolución de los Indicadores del Servicio.
  - ✓ Seguimiento y evolución de las Penalidades.
  - ✓ Aprobación de la Certificación de Servicios.
  - ✓ Análisis de la necesidad de incorporación de nuevos entornos tecnológicos.
  - ✓ Presentación de propuestas de cambios en los procedimientos del Modelo de Prestación del Servicio y Herramientas de Gestión, Soporte y Supervisión del Servicio.
- Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.
- Reuniones de **Comité de Dirección Estratégico del Contrato** (en adelante “CDE”):
  - Se llevarán a cabo, al menos, **una vez al año** como parte de la estrategia de revisión y planificación a largo plazo del contrato.
  - Los objetivos de este Comité serán:
    - ✓ Velar por que la estrategia y objetivos del servicio estén alineados con los de Madrid Digital.
    - ✓ Controlar y garantizar que todas las decisiones y acciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por Madrid Digital.
  - Las funciones de este Comité serán:
    - ✓ Supervisión el plan de acción mediante las siguientes tareas:
      - Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos estratégicos planteados en el anterior CDE.
      - Análisis y propuesta de solución a los aspectos del servicio escalados desde el Comité de Seguimiento y Control (CSC), promoviendo la autonomía del nivel táctico para la toma de decisiones.

- Ejecución de cualquier iniciativa relacionada con la Dirección Estratégica del Servicio.
- Establecimiento de nuevos objetivos estratégicos encaminados a buscar la mejora del servicio.
- ✓ Supervisión del Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
  - Revisión del Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados.
  - Aprobación de aquellos cambios que supongan ajustes en los indicadores de nivel de servicio.
  - Propuesta de incorporación de nuevos entornos tecnológicos.
  - Análisis del lugar de prestación del servicio y propuesta de mejoras.
  - Análisis de las encuestas de satisfacción de usuarios.
- Se propondrán Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.

Estas reuniones tienen las siguientes obligaciones:

- Los Comités celebrarán a través de la plataforma Teams, o en la ubicación que Madrid Digital determine.
- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración del Comité, el Adjudicatario entregará a Madrid Digital la documentación del Comité.
- Los acuerdos adoptados en el Comité lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El Adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de cada reunión, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en las 48 horas laborables siguientes a la finalización del Comité.
- Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma, publicando la versión definitiva en los repositorios habilitados para tal fin.
- Se podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados, cuando Madrid Digital lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato. El Adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que ésta establezca. Madrid Digital podrá realizar las evoluciones funcionales, así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato. Los Comités reseñados anteriormente realizarán sus funciones de forma continua, y con la periodicidad que Madrid Digital determine durante todas las fases del contrato, que se describen en este documento.
- El Adjudicatario deberá mantener actualizada toda la información relevante en el canal de Teams designado para el seguimiento del proyecto. Esta actualización incluirá actas de reuniones, informes, esquemas, especificaciones y cualquier nueva funcionalidad incorporada, asegurando así una comunicación transparente y fluida con la Dirección del Proyecto.

- Una vez iniciada la ejecución del contrato, se procederá al nombramiento de los miembros de las reuniones de Seguimiento Técnico, del Comité de Seguimiento de Contrato y del Comité de Dirección Estratégico del Contrato.

#### **6.4 Metodologías ágiles**

Será requisito indispensable que el Adjudicatario ejecute las tareas que le sean encomendadas en base a metodologías ágiles de gestión de proyectos.

La metodología de gestión a poner en marcha buscará integrar las actividades de desarrollo para reducir tiempo, mejorar la calidad del proceso y aumentar la satisfacción del usuario. El Adjudicatario deberá optar por una metodología AGILE - SCRUM o equivalente para el desarrollo de los trabajos. La metodología ágil a poner en marcha debe constar, al menos, de las siguientes fases:

- Identificación: Identificación de necesidades y formación de un equipo multifuncional.
- Análisis: Evaluación detallada de los procesos identificados, priorizando aquellos que aportarán un mayor valor a la organización. Se desarrollarán historias de usuario y se establecerán criterios de aceptación que guiarán la implementación.
- Diseño: Especificaciones técnicas y funcionales, diseño de interfaces y coherencia con la arquitectura propuesta.
- Implementación: Puesta en marcha de ciclos cortos de desarrollo llamados "sprints", de una duración máxima de 1 mes, donde se llevarán a cabo las tareas específicas definidas en el análisis y diseño, siempre y cuando los evolutivos no sean considerados urgentes y prioritarios por Madrid Digital. Durante cada sprint, se generarán incrementos del producto que serán evaluados y validados al final de cada ciclo. Este enfoque incremental permitirá obtener retroalimentación temprana, lo que facilitará la detección y corrección de posibles desviaciones o cambios en los requisitos de Madrid Digital.
- Evaluación y control: Se llevará a cabo una revisión exhaustiva de los trabajos realizados, recopilando feedback, realizando ajustes según sea necesario. Asimismo, se realizará una evaluación continua del rendimiento y eficacia, asegurando la adaptabilidad a posibles cambios según los requisitos de Madrid Digital.
- La naturaleza dinámica y evolutiva del servicio requiere una metodología de gestión de proyectos ágil que se ajuste a la complejidad de sus procesos y objetivos. La implementación de metodologías ágiles se presenta como una necesidad imperativa para optimizar la ejecución de este proyecto, asegurando eficiencia, calidad y adaptabilidad continua a los requerimientos de Madrid Digital. En este sentido, se definen los 4 principales objetivos planteados:
  - Flexibilidad y adaptabilidad: Se asegurará la flexibilidad necesaria para adaptarse a cambios en los requisitos de Madrid Digital de manera rápida y eficiente. Asimismo, se deberá implementar una gestión dinámica de las prioridades, garantizando que las necesidades más críticas se aborden de manera inmediata.
  - Entrega Incremental y Evaluación Continua: se realizarán entregas incrementales del producto permitiendo la evaluación continua de los resultados y la obtención de feedback temprano. El Adjudicatario asegurará la alineación constante con las expectativas de Madrid Digital, facilitando la detección y la corrección de las posibles desviaciones.

- Enfoque centrado en el usuario: el Adjudicatario promoverá la participación activa de Madrid Digital en la identificación y definición de requisitos, asegurando que el producto final cumpla con sus expectativas y necesidades específicas.
- Gestión eficiente de recursos: será primordial el empleo de metodologías ágiles que optimicen la gestión de los recursos, de forma que se asegure una asignación efectiva del personal y el tiempo de cada tarea.

Para la correcta aplicación de metodologías ágiles, el modelo de gestión interna del servicio deberá incluir aquellas actividades de dirección y gestión de los trabajos que se ejecutarán durante todo el ciclo de vida del servicio, con el fin de garantizar la coordinación, planificación, seguimiento y visión global de todas las actividades realizadas. Estas actividades serán supervisadas continuamente por el Jefe de Proyecto.

La implementación de metodologías ágiles proporcionará una estructura ágil y robusta para la gestión del servicio, asegurando una ejecución eficiente, unos resultados de calidad y una adaptación continua a las dinámicas cambiantes del entorno. El empleo de estas metodologías se basa en su probada eficacia en entornos complejos y su capacidad para garantizar la satisfacción de los stakeholders a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

## **6.5 Nivel de prestación del servicio**

Con el propósito de establecer parámetros claros para la correcta interpretación del servicio, se establecen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Resolución:
  - Ante la detección y/o comunicación de errores o funcionamientos incorrectos, se entiende como tiempo de resolución el tiempo que transcurre desde su detección y reconocimiento o, en su caso, desde la petición de asistencia por parte de Madrid Digital, hasta que se aplica una solución definitiva.
  - Tipos de Incidencia/Repercusión:
    - **Bloqueo:** Errores o funcionamientos incorrectos que afectan críticamente al negocio, impidiendo la operación del sistema transaccional. **Requiere una actuación inmediata y continuada hasta su resolución.**
    - **Intermedia:** Errores o funcionamientos incorrectos que no causan impacto inmediato en el negocio, permitiendo la operación parcial con limitaciones del sistema transaccional y generando cierta sobrecarga.
    - **Baja:** Errores o funcionamientos incorrectos que no causan impacto en el negocio, permitiendo la operación total del sistema transaccional.
  - Informe de resolución:
    - Informe de un determinado error o funcionamiento incorrecto en el que se reflejan todos los datos de su resolución (fecha de comunicación-petición de asistencia / resolución definitiva del problema detectado, descripción del problema, identificación del elemento o funcionalidad afectada, causa que ha motivado el problema, acciones o medidas se han tomado para su solución, si se precisa llevar a cabo acciones adicionales, documentación asociada, etc.).

## 6.6 Fases del Servicio

A lo largo de este apartado se describirán las fases del proyecto de mantenimiento del Sistema para el Registro Único de Informes de Evaluación de los Edificios de la Comunidad de Madrid y del Sistema para la Gestión Municipal de Informes de Evaluación de los Edificios, con el objetivo de proporcionar la duración estimada y las principales actividades y tareas asociadas.

### 6.6.1 Fase de Prestación del Servicio

El Adjudicatario asumirá la responsabilidad completa de la prestación del servicio desde la fecha de inicio del contrato hasta su finalización. 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.

La duración será de 36 meses. El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer los servicios identificados en la **Cláusula 5. “Descripción de los servicios a realizar”** del presente pliego. Tanto el Adjudicatario como Madrid Digital podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo de relación en la ejecución del servicio (indicadores, procedimientos, 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 Madrid Digital de la conveniencia o no de adecuación del modelo de relación en la ejecución del servicio. Estos acuerdos quedarán reflejados en las Actas del Comité de Seguimiento del Contrato.

## CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

### 7.1 Disponibilidad de medios:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales, necesarios para proporcionar el soporte técnico que pueda necesitar, para ejecutar con éxito los trabajos objeto del contrato.

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la ejecución del contrato. Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar la cualificación profesional del equipo de trabajo.

En el caso de que, por razones ajenas a Madrid Digital, los trabajos contratados puedan implicar para el adjudicatario la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos, en sábados o festivos, o en horario nocturno, esta Agencia no aceptará sobrecostes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

### 7.2 Responsable del Servicio:

El adjudicatario designará un Responsable del Servicios, que será el responsable del mismo ante Madrid Digital.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid digital designe a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas.



El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, informará trimestralmente sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

## **CLÁUSULA 8. CALIDAD**

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

## **CLÁUSULA 9. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO**

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

**Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**

*Dirección de Sistemas de Información Sectoriales*

**Contacto:** [MD\\_soluciones\\_vivienda@madrid.org](mailto:MD_soluciones_vivienda@madrid.org)

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en *el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

**La Directora de Sistemas de Información Sectoriales**

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA  
Fecha: 2025 05 28 11:08

**Fdo.: Ana María Puebla Rubio**