



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 CLÁUSULAS TÉCNICAS

“SERVICIO DE UNIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS
DE RECURSOS HUMANOS Y FUNCIÓN PÚBLICA
DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y SOPORTE A LA
GESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA EXPERTA EN
PRODUCTO CEGID PEOPLENET (2 LOTES),
COFINANCIABLE AL 40% CON CARGO AL
PROGRAMA FEDER 2021-2027 DE LA
COMUNIDAD DE MADRID”



Índice

1	Cláusula 1. Introducción.....	11
2	Cláusula 2. Objeto del contrato	14
2.1	Lote 1	14
2.2	Lote 2	14
3	Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto.....	16
3.1	Situación Actual SSII RRHH	16
3.1.1	Plataforma Centralizada de RRHH Sanidad (MAGMA)	16
3.1.2	Instalaciones Locales: Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria, Cegid PeopleNet e IBM-GPT ...	19
3.1.3	SSII RRHH Corporativos en la Administración de la Comunidad de Madrid - SIRIUS y SIG4 20	
3.1.3.1	Colectivos gestionados.....	20
3.1.3.2	Aplicaciones.....	20
3.1.4	SSII RRHH de Madrid Digital para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid ...	22
3.2	Estrategia del Proyecto.....	22
3.2.1	Premisas de Partida	22
3.2.2	Requisitos generales	23
3.2.3	Hoja de Ruta	25
3.2.4	Gobierno del Proyecto	28
4	Cláusula 4: Lote 1 - Fases de la prestación del servicio	29
4.1	Fase de Transición y Lanzamiento del proyecto.....	30
4.1.1	Dotación Infraestructura e instalación básica	30
4.1.2	Lanzamiento del Proyecto de Centralización.....	31
4.1.3	Traspaso del servicio de Atención, Soporte y mantenimiento de la Plataforma centralizada de RRHH Sanidad, e-Mind locales y GPT local.....	32
4.1.4	Incorporación de los equipos de trabajo en la fase de Transición y Lanzamiento del Proyecto. 32	
4.2	Fase de Pleno Servicio	33
4.3	Fase de Devolución del Servicio.....	34
4.4	Prórroga	37
5	Cláusula 5. Lote 1 – Cartera de Servicios.....	38
5.1	Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado a usuarios.....	39
5.1.1	Sub-servicio de Atención, Soporte, Comunicación.....	39
5.1.1.1	Atención, Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.....	39
5.1.1.2	Elaboración, difusión y divulgación de Novedades y Comunicados.....	40
5.1.2	Sub-servicio de Formación	40
5.1.3	Sub-servicio de Soporte a la Explotación	41
5.2	Servicio de Transformación, Evolución y Mantenimiento de los Sistemas de Información.....	41
5.2.1	Sub-servicio de Resolución de Consultas: Atención a Usuarios.....	43
5.2.2	Sub-servicio de Resolución de Incidencias y Peticiones - Mantenimiento de los sistemas de información	43
5.2.3	Sub-servicio de Consultoría Funcional y Técnica.....	44
5.2.4	Sub-servicio de Gestión, Mantenimiento y Evolución de la Seguridad Lógica	44



5.2.5	Sub-servicio de Mantenimiento de Datos y Datos Maestros	45
5.2.6	Sub-servicio de Transformación, Desarrollo y Evolución	45
5.2.7	Sub-servicio de instalación actualizaciones de los productos de fabricante	46
5.3	Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura	47
5.3.1	Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica	47
5.3.2	Sub-servicio de Administración y Monitorización diaria de la Infraestructura Técnica (mantenimiento preventivo, adaptativo y evolutivo)	51
5.3.3	Sub-servicio de Gestión y Evolución de Entornos	54
5.3.4	Sub-servicio de Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura tecnológica	55
5.4	Servicio de implantación de Colectivos y Organismos	56
5.4.1	Sub-servicio de Consultoría Funcional y Técnica de Implantación	56
5.4.2	Sub-servicio de Análisis y Diseño	57
5.4.3	Sub-servicio de Implantación de Datos y Datos Maestros	59
5.4.4	Sub-servicio de Ejecución de Desarrollos y Adaptaciones para las implantaciones	60
5.4.5	Sub-servicio de Gestión del Cambio	61
5.4.6	Sub-servicio Soporte y Estabilización de las implantaciones	63
5.5	Servicios de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios.	64
5.5.1	Sub-servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital	64
5.5.2	Sub-servicio de Coordinación de los Servicios	66
5.5.3	Sub-servicio de Evaluación de Encargos	66
5.5.4	Sub-servicio de Mejora Continua del servicio	66
5.5.5	Sub-servicio de Estandarización y buenas prácticas para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información	68
6	Cláusula 6. Lote 1 - Equipo prestador del Servicio	70
6.1	Perfiles del Equipo de Trabajo	70
6.1.1	Titulaciones del Equipo de trabajo	70
6.1.2	Configuración del Equipo de Gestión del Servicio	71
6.1.2.1	Director del Servicio	71
6.1.2.2	Responsable del Servicio	72
6.1.2.3	Consultor Gestión Servicio	74
6.1.2.4	Técnico de Apoyo Administrativo	76
6.1.3	Configuración del Equipo de Trabajo Operativo	76
6.1.3.1	Coordinadores	76
6.1.3.1.1	Coordinador de Atención, Soporte y Formación	78
6.1.3.1.2	Coordinador de Desarrollo y Evolución	80
6.1.3.1.3	Coordinador de Mantenimiento	82
6.1.3.1.4	Coordinador de Administración y Operación	83
6.1.3.1.5	Coordinador de Implantación	84
6.1.3.2	Referente Funcional	86
6.1.3.3	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet	88
6.1.3.4	Consultor de RRHH Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria	90
6.1.3.5	Consultor Funcional de IBM GPT	91
6.1.3.6	Consultor Tecnológico de Cegid	92
6.1.3.7	Analista /Programador Web JAVA	93
6.1.3.8	Consultor Técnico Otras tecnologías	95



6.1.3.9	Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación	96
6.2	Organización del equipo del adjudicatario.....	98
6.2.1	Equipo Base	99
6.2.1.1	Etapa 1	101
6.2.1.2	Etapa 2.....	103
6.2.2	Equipo Extendido.....	104
6.3	Modificaciones en la composición del Equipo Base.....	104
6.3.1	Sustitución de miembros del Equipo Base	105
6.4	Condicionantes del Equipo de Trabajo.....	106
6.4.1	Constitución del equipo de trabajo	106
6.4.2	Reasignación de recursos del Equipo Base.....	107
7	Cláusula 7. Lote 1 - Modelo de prestación del servicio.....	108
7.1	Servicios a prestar por el Equipo Base	108
7.2	Servicios a Prestar por el Equipo Extendido	109
8	Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables	111
8.1	Prestación de los Servicios No Planificables. Procedimiento de trabajo.....	111
8.2	Prestación de los Servicios Planificables. Procedimiento de trabajo.....	112
8.3	Procedimiento General para Encargos de prioridad Alta/Normal	114
8.3.1	Solicitud de Valoración	114
8.3.2	Aceptación de Valoración.....	115
8.3.3	Ejecución.....	116
8.3.4	Entrega.....	117
8.4	Otros aspectos importantes en la Prestación de los Servicios.....	119
9	Cláusula 9. Lote 1 – Modelo Económico de los Servicios	121
9.1	Servicios incluidos en Cuota Base	121
9.2	Servicios incluidos en Cuota Variable.....	122
9.3	Servicios incluidas en la Cuota de Infraestructura	122
10	Cláusula 10. Lote 1 - Seguimiento y Control del Servicio.....	123
10.1	Nivel Operativo (COSC).....	124
10.2	Nivel Estratégico (CDE).....	124
10.3	Herramientas para la gestión del servicio.....	125
11	Clausula 11. Lote 1 - Requerimientos generales para la prestación del Servicio	127
11.1	Aseguramiento y mejora de calidad.....	127
11.2	Horario de la prestación del servicio.....	128
11.3	Lugar de la prestación.....	129
11.4	Medios de producción	130
11.5	Software.....	131
11.6	Seguridad.....	131
11.7	Comunicaciones.....	132
12	Cláusula 12. Lote 1 - Estructura y contenido de la oferta técnica a presentar.....	134
13	Cláusula 13. Lote 2 - Ámbito de actuación.....	135
14	Cláusula 14. Lote 2 - Fases de la prestación del Servicio.....	136



14.1	Fase de Transición.....	137
14.2	Fase de Pleno Servicio	140
14.3	Fase de Devolución del Servicio.....	141
15	Cláusula 15. Lote 2 – Cartera de Servicios.....	142
15.1	Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio.....	143
15.1.1	Competencias de gestión.....	144
15.1.2	Competencias de tipo técnico	145
15.2	Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio.	145
15.2.1	Sub-servicio de Apoyo Experto en el Diseño de las Soluciones sobre el Producto y en el Control de Calidad de Entregas	146
15.2.2	Sub-servicio de Apoyo Experto en la Configuración y Optimización de la Arquitectura Tecnológica del Producto	149
15.2.3	Sub-servicio de Apoyo Experto en Metodología, Documentación y Divulgación de Buenas Prácticas orientadas al Producto	150
15.3	Servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital	151
16	Cláusula 16. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio	153
16.1	Perfiles del Equipo de Trabajo.....	153
16.1.1	Titulaciones del Equipo de trabajo.....	153
16.1.2	Configuración del equipo de trabajo.....	154
16.1.2.1	Responsable del Servicio	154
16.1.2.2	Consultor de Procesos.....	155
16.1.2.3	Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet.....	157
16.1.2.4	Consultor Experto Tecnológico Cegid PeopleNet.....	158
16.1.2.5	Consultor RRHH Cegid PeopleNet.....	159
16.1.2.6	Requisitos generales del Equipo Base y Equipo Extendido.....	160
16.2	Organización del equipo del adjudicatario.....	160
16.2.1	Equipo Base	161
16.2.2	Equipo Extendido.....	163
16.3	Modificaciones en la composición del Equipo Base.....	163
16.3.1	Sustitución de miembros del Equipo Base	163
16.4	Condicionantes del Equipo de Trabajo.....	165
16.4.1	Constitución del equipo de trabajo	165
16.4.2	Reasignación de recursos del Equipo Base.....	165
17	Cláusula 17. Lote 2 – Modelo de prestación del servicio	167
18	Cláusula 18. Lote 2 - Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos....	168
18.1	Procedimiento General para Encargos de prioridad Alta/Normal	169
18.1.1	Solicitud de Valoración	169
18.1.2	Aceptación de Valoración.....	170
18.1.3	Ejecución.....	170
18.1.4	Entrega.....	172
18.2	Otros aspectos importantes en la Prestación de los Servicios.....	173
19	Cláusula 19. Lote 2 - Seguimiento y control del servicio.....	175
19.1	Nivel Operativo (COSC).....	176
19.2	Nivel Estratégico (CDE).....	177



19.3	Herramientas para la gestión del servicio.....	178
20	Cláusula 20. Lote 2 - Requerimientos generales para la prestación del servicio	180
20.1	Aseguramiento y mejora de calidad.....	180
20.2	Horario de la prestación del servicio.....	181
20.3	Lugar de prestación del servicio	181
21	Cláusula 21. Lote 2 - Estructura y contenido de la oferta técnica a presentar.....	183
22	Cláusula 22. Consultas sobre el Pliego de Prescripciones Técnicas	184
23	Anexos	185
23.1	Anexo I: Organización de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento	185
23.1.1	Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Generales.	185
23.1.2	Nivel 2: Servicio de Mantenimiento Especializado de Aplicaciones	185
23.1.3	Nivel 3: Servicio de Mantenimiento del Fabricante de los productos hardware/software ..	187
23.2	Anexo II: Plataforma origen (MAGMA).....	188
23.3	Anexo III: Especificaciones técnicas infraestructura Tecnológica de la Plataforma	189
23.4	Anexo IV: Arquitecturas de referencia	190
23.5	Anexo V: Test de Rendimiento	191
23.6	Anexo VI: Modelo de Curriculum Vitae.....	193
23.6.1	Lote 1 – Plantilla de Curriculum Vitae.....	193
23.6.2	Lote 2 – Plantilla de Curriculum Vitae.....	199
23.7	Anexo VII: Formación	204
23.8	Anexo VIII: Conectividad del Adjudicatario	207
23.8.1	Equipo de trabajo en instalaciones de la empresa adjudicataria	209
23.8.2	Equipo de trabajo en las Instalaciones de Madrid Digital.....	210
23.8.3	Equipo de trabajo remoto	211
23.8.4	Conectividad de los Equipos de Trabajo durante la Fase de Transición	212
23.8.5	Informes de monitorización de las Líneas de Comunicaciones.....	213
23.9	Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico	214
23.9.1	Cuota Base	214
23.9.2	Cuota Variable.....	214
23.9.3	Cuota Infraestructura	215
23.9.4	Facturación de los servicios.....	215
23.10	Anexo X: Lote 2 – Configuración del Modelo Económico	217
23.10.1	Cuota Base.....	217
23.10.2	Cuota Variable	217
23.10.3	Facturación de los servicios	218
23.11	Anexo XI: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 1	219
23.11.1	Condiciones Generales para el cálculo de ANS.	219
23.11.2	Niveles de Servicio.....	219
23.11.3	Indicadores sobre el Servicio de Atención, Soporte, Administración y Mantenimiento del Sistema. 222	
23.11.3.1	Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS).....	222
23.11.3.2	Indicadores sobre Respuesta de quejas (IRQ)	223
23.11.3.3	Indicadores sobre la “salud” del pendiente (ISP)	223
23.11.3.4	Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente (ITE)...	224
23.11.3.5	Indicador sobre el Nivel de redimensionamiento insuficiente (NRI).....	225



23.11.3.6	Indicadores sobre el Tiempo de ejecución de Parada planificada (ITPP).....	225
23.11.3.7	Indicadores sobre la Disponibilidad de Sistemas de Información (ITDS).....	226
23.11.3.8	Indicadores sobre la Generación de documentación e informes (SDOCS)	226
23.11.4	Indicadores sobre el Equipo prestador del Servicio.....	227
23.11.4.1	Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS).....	227
23.11.5	Indicadores sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Bajo Demanda (ENC)	227
23.11.5.1	Indicador de retraso en la elaboración de Propuestas Técnicas de Solución de Encargo de Servicio Bajo Demanda (ENC01).....	228
23.11.5.2	Indicador del retraso en Entrega en Encargos de Servicios Bajo Demanda (ENC02)	228
23.11.5.3	Indicador sobre el Nivel de Rechazos de Propuestas de Solución en encargos de servicios bajo demanda (ENC03)	228
23.11.5.4	Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos Servicios Bajo Demanda (ENC04)	229
23.12	Anexo XII: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 2	230
23.12.1	Condiciones Generales para el cálculo de ANS.	230
23.12.2	Indicadores sobre el equipo prestador del Servicio.....	230
23.12.2.1	Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS).....	231
23.12.3	Indicadores sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Bajo Demanda	231
23.12.3.1	Indicador de retraso en la elaboración de Valoración de Propuestas Técnicas de Solución de Encargo de Servicio Bajo Demanda (ENC01)	231
23.12.3.2	Indicador del retraso en Entrega en Encargos de Servicios Bajo Demanda (ENC02)	232
23.12.3.3	Indicador sobre el Nivel de Rechazos de Propuestas de Solución en encargos de servicios bajo demanda (ENC03)	232
23.12.3.4	Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos Servicios Bajo Demanda (ENC04)	233



Índice de Figuras

<i>Figura 1: Arquitectura funcional MAGMA.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 2 : Esquema general de Fases del Contrato (Lote 1)</i>	<i>29</i>
<i>Figura 3: Esquema de transición de Contratos (Lote 1)</i>	<i>35</i>
<i>Figura 4: Esquema de transición de Contratos con Prórroga (Lote 1)</i>	<i>37</i>
<i>Figura 5: Esquema general de Fases del Contrato (Lote 2)</i>	<i>137</i>
<i>Figura 6: Esquema global de comunaciones.....</i>	<i>209</i>
<i>Figura 7: Esquema comunicaciones equipo de trabajo en instalaciones de la empresa adjudicataria</i>	<i>210</i>
<i>Figura 8: Esquema comunicaciones equipo de trabajo en las Instalaciones de Madrid Digital</i>	<i>211</i>
<i>Figura 9: Esquema comunicaciones equipo de trabajo remoto.....</i>	<i>211</i>
<i>Figura 10: Esquema conectividad durante la Fase de Transición.....</i>	<i>212</i>

Índice de Tablas

Tabla 1: Relación de usuarios y centros gestionados en MAGMA	18
Tabla 2: Centros con instalación local Cegid e-Mind y PeopleNet Local Gestión Hospitalaria	19
Tabla 3: Centros con instalación GPT local.....	19
Tabla 4: Relación de usuarios gestionados por colectivos.....	22
Tabla 5: hoja de ruta alto nivel de los hitos del proyecto.....	26
Tabla 6: Estrategia de Proyecto: Resultados obtenidos	27
Tabla 7: Titulaciones Equipo de Trabajo Lote 1.....	71
Tabla 8: Responsable del Servicio. Lote 1.....	74
Tabla 9: Consultor de Gestión del Servicio. Lote 1	75
Tabla 10: Técnico de Apoyo Administrativo. Lote 1	76
Tabla 11: Coordinador de Desarrollo y Evolución. Lote 1	82
Tabla 12: Coordinador de Mantenimiento Administración y Servicios Comunes. Lote 1	83
Tabla 13: Coordinador de Administración y Operación. Lote 1	84
Tabla 14: Coordinador de Implantación. Lote 1	86
Tabla 15: Referente funcional. Lote 1.....	88
Tabla 16: Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Senior. Lote 1	89
Tabla 17: Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Junior. Lote 1.....	90
Tabla 18: Consultor de RRHH Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria - Senior. Lote 1.....	91
Tabla 19: Consultor de RRHH Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria - Junior. Lote 1	91
Tabla 20: Consultor Funcional de IBM GPT - Senior. Lote 1.....	92
Tabla 21: Consultor Funcional de IBM GPT - Junior. Lote 1.....	92
Tabla 22: Consultor Tecnológico Cegid. Lote 1	93
Tabla 23: Analista /Programador Web JAVA - Senior. Lote 1	94
Tabla 24: Analista /Programador Web JAVA - Junior. Lote 1	95
Tabla 25: Consultor Técnico Otras tecnologías - Senior. Lote 1	95
Tabla 26: Consultor Técnico Otras tecnologías - Junior. Lote 1.....	96
Tabla 27: Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación - Senior. Lote 1	98
Tabla 28: Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación - Junior. Lote 1	98
Tabla 29: Dimensionamiento Equipo Base Etapa 1 (Lote 1)	102
Tabla 30: Dimensionamiento adicional Equipo Base Etapa 2 (Lote 1).....	103
Tabla 31: Plazos de respuesta encargos. Lote 1.....	115
Tabla 32: Productividades exigidas por servicio y actuación. Lote 1.....	121
Tabla 33: Documentación Fase de Transición. Lote2.....	140
Tabla 34: Titulaciones Equipo de Trabajo Lote 2.....	154
Tabla 35: Responsable del Servicio. Lote 2	155
Tabla 36: Consultor de proceso. Lote 2	156
Tabla 37: Técnico Soporte Procesos. Lote 2.....	156
Tabla 38: Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet. Lote 2.....	158
Tabla 39: Consultor Experto Tecnológico Cegid PeopleNet. Lote 2.....	159
Tabla 40: Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Senior. Lote 2.....	160
Tabla 41: Dimensionamiento Equipo Base (Lote 2)	161
Tabla 42: Plazos de respuesta encargos. Lote 2.....	169
Tabla 43: Modelo para realizar consultas sobre el PPT	184
Tabla 44: Horas presupuestadas para el Equipo Extendido. Lote 1.....	215
Tabla 45: Horas presupuestadas para el Equipo Extendido. Lote 2.....	218
Tabla 46: Niveles de Criticidad de los Incidentes	220
Tabla 47: Plazos de resolución de incidentes	221



<i>Tabla 48: Tipos de ANS de plazo de resolución de incidentes.....</i>	<i>222</i>
<i>Tabla 49: Tipos de ANS de plazo de resolución de quejas.....</i>	<i>223</i>
<i>Tabla 50: Promedio Tiempo Máximo de Esfuerzo Referencial (horas). Lote 1.....</i>	<i>225</i>
<i>Tabla 51: Tipos de ANS de plazo de ejecución de paradas planificadas</i>	<i>226</i>
<i>Tabla 52: Tipos de ANS de generación de documentación</i>	<i>227</i>

1 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), **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **Madrid Digital**), se configura como ente público de los previstos en el artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las competencias que, conforme (Artículo 10 – Tres) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, se atribuyen a Madrid Digital, 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.
- f) El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y consorcios adscritos.
- 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 garantizan el funcionamiento de una Administración digital.

Dentro de este marco de actuación el papel de los sistemas de información actuales en las áreas corporativas de **Recursos Humanos** en la Comunidad de Madrid, han sido clave en el desarrollo de los procesos de administración y gestión de la Comunidad de Madrid.

Desde Madrid Digital se está impulsando la actualización de estos sistemas, trabajando en ejes de actuación que han motivado una continua evolución tanto funcional como técnica.

En el momento actual, la Comunidad de Madrid desea evolucionar los **Sistemas de Información de Recursos Humanos** hacia nuevas plataformas tecnológicas de mercado, integradoras de estos sistemas, con los siguientes objetivos:

- Centralizar bajo una misma plataforma la gestión de los procesos de las áreas corporativas de Recursos Humanos de la Comunidad de Madrid.
- Transformar, modernizar e incorporar estándares de mercado en los Sistemas de Información de Recursos Humanos que permitan una mayor flexibilidad y agilidad de los sistemas para dar respuesta, por un lado, a la obtención de información unificada y, por otro, a los cada vez más frecuentes y profundos cambios legales y a los futuros requerimientos que soliciten los gestores funcionales de dichos sistemas.
- Y, por último, y no menos importante, establecer medios y herramientas que faciliten la comunicación de los sistemas con el empleado público y con los ciudadanos.

En el germen de este proyecto está la estrategia previa impulsada previamente por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) hacia una Plataforma Centralizada de RRHH (basada en tecnología PeopleNet), obteniéndose con esta estrategia una visión global de los Recursos Humanos en el ámbito sanitario.

Para abordar el proyecto objeto del presente contrato, se partirá de esta Plataforma Centralizada de RRHH de Sanidad (Proyecto MAGMA). Sobre dicha plataforma, se realizarán los trabajos necesarios de ampliación, transformación para la adaptación de sus procesos en aras de conseguir una única Plataforma que dé respuesta técnica y funcional a los recursos humanos de toda la Comunidad de Madrid, contemplando los ámbitos institucionales, de justicia, de educación y sanitario.

En consecuencia, el objetivo final del proyecto es la unificación en la gestión de los recursos humanos de todos los colectivos y funcionalidades de la Comunidad de Madrid sobre una plataforma única que se denominará **Plataforma Centralizada de RRHH y FP de la Comunidad de Madrid (en adelante PC de RRHH y FP de la CM)**, como resultado de la ampliación de la Plataforma Centralizada para RRHH de Sanidad, implementada para el SERMAS

Tecnológicamente se pretende, con el objetivo de maximizar la funcionalidad implementada en el estándar Cegid-PeopleNet, que todos los desarrollos se realicen siempre de acuerdo a las recomendaciones de Cegid-PeopleNet y con el máximo de adherencia a los estándares definidos por éste, para facilitar la mantenibilidad futura.

Es importante resaltar que esta transformación integral de la gestión de los recursos humanos y función pública en la Comunidad de Madrid requiere de un enorme esfuerzo, debido a la alta complejidad funcional y técnica de la solución, a su criticidad, al alto número de funcionalidades y al uso continuo e intensivo que tiene el sistema.

Para ello, además, será pieza fundamental la dotación a este servicio de una **Oficina de Proyecto y Producto** que coordinará la gobernanza, la definición de normativas transversales, las buenas prácticas de actuación técnica y funcional, desde el inicio del diseño y a lo largo de todo el plan de proyecto.



La organización de los servicios referidos en este documento de Pliego de Prescripciones Técnicas es una forma de clarificar y ordenar las actividades que debe realizar su adjudicatario; para cuya prestación deberá disponer de los recursos necesarios y, dependiendo de la carga de trabajo y el conocimiento requerido, asignarlos a los servicios. El adjudicatario es responsable de que todos los servicios quedan cubiertos con recursos, con el conocimiento y la dedicación necesarios, para cumplir los requisitos definidos en este contrato.

2 Cláusula 2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación de los siguientes Servicios:

- Transformación, evolución y mantenimiento de los sistemas de gestión de recursos humanos dentro de una plataforma centralizada: Plataforma Centralizada de Recursos Humanos y Función Pública de la Comunidad de Madrid (en adelante PC de RRHH y FP de la CM) bajo las tecnologías Cegid PeopleNet e IBM GPT
- Prestación de servicios de gestión y asistencia técnica experta del producto Cegid-PeopleNet
- Prestación de los servicios de dotación, instalación y gestión de la nueva infraestructura para los sistemas que se instalará en los CPDs de la Comunidad de Madrid”
- Servicios de mantenimiento de Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria y Gestión de Turnos e IBM-GPT

La prestación de los trabajos que constituyen el objeto del contrato se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las cláusulas del presente documento y en sus correspondientes anexos.

Dada la naturaleza de las diferentes áreas que se pretenden realizar, se adjudicarán los siguientes dos lotes, de acuerdo con el objeto del contrato

2.1 Lote 1

El Lote 1 tiene por objeto la prestación de los Servicios de **Transformación, evolución y mantenimiento de los sistemas de gestión de recursos humanos para la implementación de una plataforma centralizada** de recursos humanos en la Comunidad de Madrid bajo las tecnologías Cegid PeopleNet e IBM GPT. Adicionalmente, el objeto contemplará los servicios de mantenimiento de Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria y los servicios de dotación, instalación y mantenimiento de la nueva infraestructura para los sistemas que se instalará en los CPDs de la Comunidad de Madrid, mediante el modelo de servicio descrito en el presente documento de Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los servicios objeto del contrato se componen, de forma resumida, de las siguientes líneas o actividades:

- Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado a usuarios.
- Servicio de Transformación, Evolución y Mantenimiento de los Sistemas de Información.
- Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura.
- Servicio de Implantación de Colectivos y Organismos.
- Servicios de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios.

2.2 Lote 2

El Lote 2 tiene por objeto la **prestación de los Servicios de Soporte de la Plataforma Centralizada de RRHH y Asistencia Técnica Experta en el producto Cegid PeopleNet**, a través de:

- Apoyo y mejora continua del gobierno y gestión del servicio a Madrid Digital, la optimización de las capacidades de los diferentes equipos y tareas, la definición, seguimiento, control y monitorización de indicadores de los procesos del ciclo de vida de toda la Plataforma Centralizada de RRHH de la Comunidad de Madrid y sus sistemas.



- Acciones que garanticen que el producto implantado, y su evolución, se rige por las mejores prácticas indicadas por el fabricante Cegid, a través de ejecución de líneas de mejora de los procesos de servicio y la implantación de un plan global de revisiones técnicas y auditorías para los ámbitos de construcción, evolución y mantenimiento (diseño funcional y técnico de soluciones, desarrollos, pruebas, etc.), sistemas (escalabilidad, disponibilidad, contingencia...), seguridad y accesos, integraciones y arquitectura junto con los procesos de despliegue, con el objetivo de que los trabajos realizados por el Lote 1 sean de la máxima calidad, tengan el aval del fabricante para garantizar su posterior evolución, mantenimiento y la reducción, por tanto, de los volúmenes de mantenimiento ante la incorporación de nuevos colectivos y funcionalidades a lo largo de la hoja de ruta del Lote 1.

La prestación de este servicio se realizará en modalidad de asistencia técnica, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente documento, incluyendo sus Anexos.

3 Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto

La Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid, dentro del contexto de sus competencias sobre los sistemas de información y gestión de personal de la Comunidad de Madrid, tiene como objetivo prioritario y estratégico, la integración en un sistema único de la gestión de los diferentes regímenes jurídicos y convenios colectivos del personal de la administración madrileña.

Este objetivo sustenta el servicio que define este expediente con el objetivo de la transformación global de los actuales sistemas de gestión de recursos humanos y función pública en aras del diseño, construcción e implementación de una solución técnica y funcional unificadora del sistema de información de recursos humanos de toda la Comunidad de Madrid, contemplando los ámbitos institucionales, de justicia, de educación y sanitario.

Se partirá como solución de proyecto de la Plataforma Centralizada de RRHH de Sanidad (Proyecto MAGMA). Sobre dicha plataforma, se realizarán los trabajos necesarios para la transformación y adaptación de sus procesos en aras de conseguir una única Plataforma (PC de RRHH y FP de la CM) que dé respuesta técnica y funcional a los recursos humanos de toda la Comunidad de Madrid, contemplando los ámbitos institucionales, de justicia, de educación y sanitario.

Por tanto, este servicio debe contemplar la integración de las funcionalidades de la gestión de RRHH que encuentran implementados en la actualidad los sistemas siguientes:

- SIRIUS, sistema de gestión de recursos humanos y función pública en el ámbito institucional, de educación y de justicia. Incluyendo la gestión de determinados centros hospitalarios, Asamblea de Madrid y Cámara de Cuentas.
- SIG4, sistema de gestión de recursos humanos en el ámbito de educación (colectivo de docentes)
- Sistemas bajo tecnología e-Mind en el ámbito sanitario (en proceso de integración en MAGMA).
- SAP, sistema de gestión de recursos humanos de Madrid Digital para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

3.1 Situación Actual SSII RRHH

Para la definición del alcance es necesario comenzar exponiendo la situación actual de los Sistemas de Información de Recursos Humanos, que se distinguirá entre:

- Sistema de información de gestión de recursos humanos en el entorno sanitario (Plataforma Centralizada de RRHH de Sanidad, **Sistema MAGMA**). **Plataforma sobre la que se desarrollará todo este proyecto.**
- Sistemas de información de gestión de recursos humanos en el entorno sanitario: Instalaciones locales e-Mind Gestión Hospitalaria, CEGID PeopleNet e IBM GPT).
- Sistemas de información de gestión de recursos humanos corporativos en la Administración de la Comunidad de Madrid (Sistemas SIRIUS, SAP y SIG4).

3.1.1 **Plataforma Centralizada de RRHH Sanidad (MAGMA)**

Desde hace más de una década, hay que destacar la estrategia impulsada por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) para la convergencia de los sistemas locales actuales de cada centro sanitario hacia una Plataforma PeopleNet Centralizada en la que ya se encuentran la mayoría de los centros dependientes del SERMAS. De este modo se obtiene una visión unificada de los Recursos Humanos del SERMAS, así como una mayor facilidad en la gestión de los procesos de RRHH y nóminas para todo el ámbito sanitario.

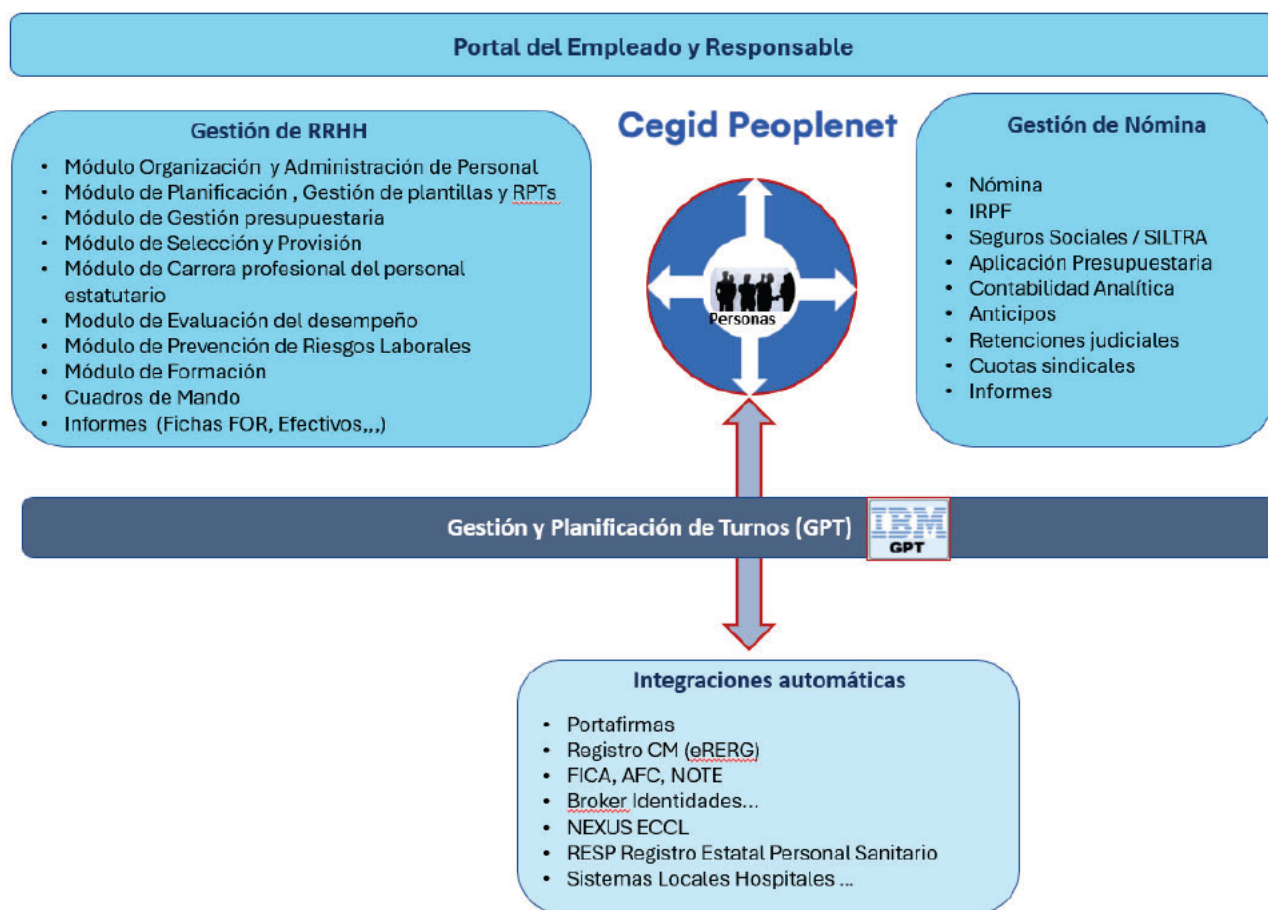


Figura 1: Arquitectura funcional MAGMA

Este sistema, denominado Plataforma de RRHH Centralizado de RRHH de Sanidad (Proyecto MAGMA), gestiona un colectivo de más de 60.000 empleados cubriendo los siguientes regímenes jurídicos y convenios.

- Personal Estatutario
- Personal Laboral en formación e investigación (MIR, EIR, PIR...)
- Personal Laboral convenio empresa pública
- Personal laboral convenio Fundación Hospital Alcorcón.
- Otro personal laboral: Personal directivo, convenios hospitalarios locales (a extinguir).

La descripción detallada del ámbito funcional se encuentra descrita en el “Anexo II: Plataforma origen (MAGMA)” pudiendo variar lo aquí descrito en función de la evolución e implantación de nuevas funcionalidades y módulos que estarán incluidos dentro del ámbito de actuación. Igualmente, en este Anexo se describen las ubicaciones de las instalaciones (y detalles técnicos asociados a éstas) de Cegid PeopleNet e IBM GPT.

La siguiente tabla muestra los datos de los diferentes tipos de instalaciones a través de las que se gestiona un colectivo de más de 60.000 empleados.

Centro	Empleados	Sistema Principal de RRHH		Sistema de Gestión de Turnos GPT centralizado	Portal del Empleado PeopleNet centralizado
		Peoplenet Centralizado	e-Mind Local		
Atención Primaria	19.559	X		X	X

Centro	Empleados	Sistema Principal de RRHH		Sistema de Gestión de Turnos GPT centralizado	Portal del Empleado PeopleNet centralizado
		Peoplenet Centralizado	e-Mind Local		
H. Central de la Cruz Roja	943	X		X	X
H. U. del Sureste	1.134	X		X	X
H. U. De Getafe	3.253	X		X	X
H. U. del Henares	1.296	X		X	X
H. U. del Tajo	735	X		X	X
H. U. Fundación Alcorcón	2.636	X		HP Aida	X
H. U. Infanta Cristina	1.238	X		X	X
H. U. Infanta Leonor	2.812	X		X	X
H. U. Infanta Sofía	2.041	X		X	X
H. U. Puerta de Hierro Majadahonda	3.943	X		X	X
H. U. Santa Cristina	908	X		X	X
SUMMA 112	2.096	X		Motor GP	X
Unidad Central de Radiodiagnóstico	386	X		X	X
H. la Fuenfría	473	X		X	X
H. U. Clínico San Carlos	6.523	X		X	X
H. U. Severo Ochoa	2.617	X		X	X
H. U. de Móstoles	2.648	X		X	X
H. U. de Fuenlabrada	2.278	X (local)		X	PN Local
H. Infantil U. Niño Jesús	1.563	ene-26 ¹	X	X	X
H. U. de la Princesa	3.497	mar-26 ¹	X	X	X
H. U. Príncipe de Asturias	3.503	may-26 ¹	X	X	X
H. U. 12 de Octubre	9.657		X	X	PN Central (parcial)
H. U. la Paz	10.508		X	GPT-Local	X
H. U. Ramón y Cajal	7.226		X	X	X

Tabla 1: Relación de usuarios y centros gestionados en MAGMA

Los servicios de atención, soporte, mantenimiento y evolución para la Plataforma Centralizada de RRHH Sanidad (MAGMA) forma parte del alcance del presente expediente.

¹ Fecha prevista de implantación

3.1.2 Instalaciones Locales: Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria, Cegid PeopleNet e IBM-GPT

Como principal sistema de RRHH, los centros disponen de manera descentralizada de una instalación local del producto software Cegid PeopleNet o Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria de la siguiente forma:

CENTROS	SSII RRHH	UBICACIÓN FÍSICA
Hospital Universitario La Paz	e-Mind	CPD local
Hospital Universitario Ramón y Cajal	e-Mind	CPD local
Hospital Universitario 12 de octubre	e-Mind	CPD local
Hospital Universitario de La Princesa	e-Mind	CPD local
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	e-Mind	CPD local
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	e-Mind	CPD local
Hospital Fuenlabrada	PeopleNet	CPD local

Tabla 2: Centros con instalación local Cegid e-Mind y PeopleNet Local Gestión Hospitalaria

En el ámbito funcional las instalaciones de Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria (modelo M.U.R) comprenden los siguientes módulos:

- Gestión de Personal y Nómina
- Formación²
- Integración con sistemas de Gestión y planificación de Turnos (GPT y AIDA)
- Integración con sistemas de Portal del empleado (PeopleNet)
- Integración con sistemas de Cuadro de Mandos y R.E.P.S. (PeopleNet)
- Integración con otros sistemas de información locales

De manera descentralizada con una instalación local del producto software IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY:

CENTROS:	VERSIÓN	GESTOR BBDD	UBICACIÓN FÍSICA
Hospital Universitario La Paz	2.12.2	INFORMIX 11	CPD Local

Tabla 3: Centros con instalación GPT local

Dichos sistemas locales gestionan un colectivo de aproximadamente 25.000 empleados cubriendo los siguientes regímenes jurídicos y convenios:

- Personal Estatutario
- Personal Laboral en formación e investigación (MIR, EIR, PIR...)
- Personal Laboral empresa pública Hospital de Fuenlabrada

Los servicios de **atención, soporte, mantenimiento y evolución para las instalaciones locales Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria e IBM – GPT Local** forma parte del alcance del expediente.

² En menor, medida algunas instalaciones locales de Cegid eMind Gestión Hospitalaria, disponen dichos módulos

3.1.3 SSII RRHH Corporativos en la Administración de la Comunidad de Madrid - SIRIUS y SIG4

En la actualidad la Administración de la Comunidad de Madrid dispone de distintos Sistemas Informáticos y Aplicaciones para resolver las necesidades de tratamiento de la información en el ámbito de Recursos Humanos. Estos Sistemas o Aplicaciones se encuentran en continua evolución al ritmo de las necesidades que se requieren.

El hecho de que las actuales Aplicaciones y Sistemas funcionando siguen vivos y que estos cuentan con información imprescindible para el funcionamiento del nuevo sistema, hace que en el desarrollo del presente proyecto deba tenerse muy en cuenta los procesos de migración y carga inicial de datos y una cuidadosa planificación en la puesta en marcha de cada nueva funcionalidad. Si es necesario, habrá que realizar los vínculos necesarios entre el nuevo sistema y el actual, en ambos sentidos.

A continuación, se describe la situación actual en cuanto a los distintos colectivos gestionados, el entorno tecnológico, y las aplicaciones informáticas más representativas, en el ámbito de las distintas áreas funcionales, que se encuentran actualmente al servicio de la gestión de la Administración de la Comunidad de Madrid.

3.1.3.1 Colectivos gestionados

Los Sistemas Informáticos y Aplicaciones actuales dan cabida a los siguientes colectivos de personal:

- Administración General, con personal Funcionario, Laboral, Altos cargos, Eventuales, etc., sumando una cifra aproximada de 60.000 empleados (20.000 funcionarios, 40.000 laborales).
- Personal Docente no universitario, con aproximadamente 63.000 empleados.
- Personal de Justicia, con aproximadamente 9.000 empleados.
- Alumnos no Remunerados, con la gestión de unos 40.000 alumnos
- Personal Sanitario, cubriendo todo el personal Laboral y Funcionario y el personal Estatutario de Hospital General Universitario Gregorio Marañón, Hospital Psiquiátrico Dr. R. Lafora, Hospital de El Escorial, H. U. La paz – Cantoblanco - Carlos III, Centro de transfusión de la Comunidad de Madrid, Hospital de Guadarrama, Hospital Universitario Jose Germain - Salud mental y Hospital Virgen de la Poveda. Incluye la gestión de unos 13.000 Empleados.
- Otros colectivos: Organismos Autónomos Administrativos y Mercantiles, Entes públicos con presupuesto limitativo, Asamblea de Madrid, Cámara de Cuentas, Otros Entes y Empresas Públicas, con aproximadamente 5.000 empleados.

Estos sistemas son gestionados por unos 2.000 gestores y generan unas 130.000 nóminas mensuales.

3.1.3.2 Aplicaciones

- **SIRIUS**, está desarrollado en un entorno WEB de Oracle, FORMS 12 y Java, y consta, como más significativos, de los siguientes módulos:
 - Administración del sistema, parametrización y catalogación de los datos maestros en materia de RRHH
 - Estructura organizativa
 - Registro de personal e histórico de datos
 - Nómina e IRPF

- Proyecciones y control del gasto de nómina
 - Elaboración del anteproyecto de Capítulo I
 - Seguridad social
 - Procedimientos de selección de personal
 - Procedimientos de provisión de personal
 - Registro de Méritos de Personal
 - Concursos de traslado y bolsas de trabajo
 - Procedimientos de situaciones administrativas y reconocimientos
 - Planificación y gestión de turnos
 - Explotación de información corporativa
 - Módulo de elecciones sindicales, elaboración del censo
 - Seguimiento y gestión de Empresas y Entes públicos
 - Integraciones horizontales con agentes externos en materia de RRHH y con sistemas internos (NEXUS)
 - Integraciones con herramientas horizontales de administración electrónica
 - Gestión departamental, que integra la gestión de las Direcciones generales de RRHH den materia de educación y sanidad
 - Portal del empleado
 - Gestión de Formación
 - Gestión de Teletrabajo
 - Gestión de Fichajes y Vacaciones
- **SIG4.** Sistema de Información de Gestión Docente No Universitario. Está desarrollado en un entorno WEB de Oracle, FORMS y Java, y consta de los siguientes módulos:
 - Administración del Sistema
 - Procesos regidos por Convocatorias
 - Procedimientos Administrativos, situaciones administrativas de este colectivo
 - Gestión de Listas de Aspirantes a desempeñar puestos docentes en Régimen de Interinidad (GINT)
 - Gestión de Plantillas y Gestión del CUPO (PDOC)
 - Gestión y Planificación de Inicio de Curso (GPIC)
 - Selección de Directores de Centros Docentes (PSDI)
 - Elecciones Sindicales (ELSE)
 - Parametrización de la incorporación de datos y gestión del Registro de personal.
- **Sistema de Gestión de Turnos**, para los docentes no universitarios, desarrollado sobre la plataforma comercial GHC de Peñalara.
- **GIFP** (Gestión Integral de Formación del Profesorado), ofrece varias funcionalidades para la gestión de la formación del profesorado, siendo el registro de formación en educación y cuya información es la que se tiene en cuenta de cara al abono de los sexenios.
 - Consulta y obtención de certificados: Permite a los profesores consultar y obtener certificados de las actividades de formación realizadas
 - Inscripción en actividades de formación: Facilita la inscripción en diversas actividades de formación a través de un registro electrónico
 - Extracto de formación individual: Los profesores pueden consultar y obtener el extracto de su formación individual en formato PDF con validez oficial.
 - Gestión telemática: Ofrece la gestión telemática de todas las actividades de formación, lo que incluye la inscripción y consulta de certificados

A modo de resumen, se incluye una tabla con los colectivos gestionados en este apartado 3.1.3 por Régimen Jurídico (información disponible en el Portal de Transparencia).

	REGIMEN JURÍDICO			
	Funcionario	Laboral CM	Estatutario	Otros
Administración general	11.000	15.000		
Personal de justicia	7.000	500		
Personal docente	62.000			
Alumnos no remunerados				40.0000
Personal sanitario	120	3.000	11.000	
Otros colectivos	2.000	3.500		

Tabla 4: Relación de usuarios gestionados por colectivos

Los **servicios de atención, soporte, mantenimiento y evolución** correspondientes de los SSII RRHH Corporativos en la Administración de la Comunidad de Madrid **SIRIUS y SIG4 NO forman parte del alcance** del presente expediente

3.1.4 SSII RRHH de Madrid Digital para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

En la actualidad, Madrid Digital para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, Madrid Digital) dispone de su propia herramienta para la gestión de los RRHH implementada sobre el sistema comercial SAP R3 que gestiona un colectivo de unos 700 empleados con régimen jurídico de personal Laboral (fijos o interinos) y con un convenio específico.

Las funcionalidades contempladas dentro del sistema comprenden:

- Administración del sistema, parametrización y catalogación de los datos maestros en materia de RRHH
- Estructura organizativa
- Proyecciones y control del gasto de nómina
- Seguridad social
- Integraciones horizontales con agentes externos en materia de RRHH y con sistemas internos (NEXUS)
- Integraciones con herramientas horizontales de administración electrónica
- Gestión de Formación

Los servicios de atención, soporte, mantenimiento y evolución correspondientes a los SSII RRHH de Madrid Digital para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid NO son objeto del presente documento de prescripciones técnicas

3.2 Estrategia del Proyecto

3.2.1 Premisas de Partida

Esta situación actual en la gestión de los Recursos Humanos de la Comunidad de Madrid, que se soporta en diversos sistemas, ha determinado, por parte de los responsables de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, materializar el objetivo estratégico para alcanzar una plataforma única, global e integral para todos los colectivos y regímenes que componen la administración autonómica en materia de Recursos Humanos, tanto en la solución de funcionalidad como en la arquitectura.

De cara a abordar un proyecto tan ambicioso se ha realizado un análisis exhaustivo, con estudio detallado de las plataformas comerciales viables, con escenarios alternativos que ha concluido

ampliar transformar y evolucionar la plataforma centralizada de RRHH Sanidad (MAGMA) hacia una única solución global e integral para la gestión de los RRHH de Comunidad de Madrid.

Este proyecto es, por tanto, un plan integral que supone un gran esfuerzo y compromiso, y que contemplará la solución funcional y tecnológica, la infraestructura y el servicio de gobierno del proyecto y producto que coordine todas las actividades que hará realidad la plataforma única de gestión.

3.2.2 Requisitos generales

Este proyecto deberá cumplir con unos requisitos mínimos en la solución funcional, que no debe tomarse como una relación exhaustiva sino como una indicación de requisitos generales en el diseño de la plataforma única:

- Parametrización del sistema: permitirá facilitar la definición del núcleo y su posterior modificación sin necesidad de alteraciones. Diseño del sistema partiendo del catálogo único, parametrizable, de la información global unificada. Futuras incorporaciones de colectivos y funcionalidades estarán preparadas para simplificar estas adaptaciones.
- Adaptabilidad de la plataforma al modelo de la Comunidad de Madrid: las necesidades de negocio de las distintas Direcciones y Colectivos implicados se soportarán fundamentalmente mediante la configuración o parametrización de la solución estándar. El diseño de la catalogación de funcionalidades comunes requiere un esfuerzo de 'blindaje' del núcleo común y legal, evitando romper la homogeneidad central del sistema.
- Incorporaciones de nuevos colectivos, formas jurídicas y funcionalidad: cada nueva incorporación será evaluada para mitigar impactos sobre las funcionalidades existentes y que su integración sea adaptativa al máximo con las reglas básicas establecidas. Por supuesto, el sistema deberá tener en cuenta las diferentes entidades que componen el universo de los Recursos Humanos autonómicos.
- Escalabilidad: El sistema deberá de ser eficiente y robusto desde el punto de vista del dimensionado para garantizar tiempos de respuesta y el óptimo rendimiento a medida que se vayan incorporando nuevas funcionalidades y colectivos a la plataforma
- Mantenibilidad respecto a la plataforma o soluciones base: se debe garantizar que los desarrollos sean mantenibles ante posibles evoluciones del producto estándar Cegid-PeopleNet.
- Flexibilidad completa para ajustarse a la adaptación a la normativa vigente, a los cambios normativos, los cambios del sistema deben estar preparados para dar una respuesta ágil y rápida.
- Diseño basado en el dato único: el registro del dato será único, produciendo efectos en los distintos módulos afectados. El dato será íntegro y coherente; evitando redundancias y duplicidades. Por supuesto esto no es obstáculo para mantener una información histórica coherente y cumpliendo la normativa vigente en protección de datos, o cualquier otra norma aplicable en seguridad y protección.
- Trazabilidad de los sistemas y tratamiento de datos (sistema auditable): datos relevantes de la información registrada (quién, cuándo...) incorporando los mecanismos de trazabilidad de accesos.
- Dotación de herramientas digitales de carácter horizontal a la plataforma; aspectos como gestor de expedientes, tramitación workflow, gestión documental y del conocimiento, herramientas de administración electrónica, integraciones con sistemas comunes internos y externos, procesos masivos de tratamiento de datos, etc.
- Dotación de herramientas de analítica de datos que permitan al sistema la obtención y explotación de datos tanto para cuadros de mando como para portales y boletines



estadísticos requeridos por la Comunidad de Madrid, el Estado u otras Comunidades Autónomas.

- Por último, la adaptación a las normativas vigentes en Madrid Digital: metodologías, normativas y herramientas de Madrid Digital en materia de seguridad, rendimiento, administración, desarrollo, gestión de proyectos, entre otros.

En conclusión, durante el plazo de ejecución del servicio que aquí se recoge, el resultado final obtenido garantizará las funcionalidades siguientes áreas funcionales:

- Organización y estructura
- Administración de personal
- Nómina y seguridad social
- Selección y provisión y registro de méritos
- Portal del empleado
- Portal del candidato
- Evaluación del desempeño y gestión por objetivos
- Carrera profesional
- Gestión y planificación de turnos
- Gestión presupuestaria (capítulo 1), escenarios y plantillas presupuestarias y orgánicas
- Proyecciones de gasto
- Gestión y tramitación de expedientes tanto de estructura como de gestión de personal
- Prevención de riesgos laborales
- Registro de personal

3.2.3 Hoja de Ruta

A continuación, se presenta la hoja de ruta de este alcance en las tablas gráficas siguientes donde se describen los propósitos del proyecto divididos en el resultado por ejercicio de los bloques de funcionalidad. Dicha hoja de ruta, tiene un carácter meramente orientativo y podrá variar en función de las necesidades que se definan a lo largo del proyecto.

	Bloque 0 - INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA							
	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4	
	H1	H2	H1	H2	H1	H2	H1	H2
Dotación y preparación nueva infraestructura								
Administración, operación y escalado de la infraestructura								
Bloque I - PROCESOS COMUNES ACTUALES EN MAGMA								
Análisis de la capa común del proyecto								
Organización y estructura (RPT y Plantilla)	Implementación							
	Despliegue funcionalidades / Consejerías-Organismos							
Portal del Empleado/Manager	Implementación							
	Despliegue funcionalidades / Consejerías-Organismos							
Portal del Candidato	Implementación							
	Despliegue funcionalidades / Consejerías-Organismos							
Selección y Provisión y Registro de Méritos	Implementación							
	Despliegue Consejerías							
Despliegue en Centros Hospitalarios	Despliegue en Centros Hospitalarios							
	Despliegue Centros Hospitalarios emind							
	Centros Hospitalarios Sirius							
Bloque II - PROCESOS COMUNES NUEVOS (NO ESTAN EN MAGMA)								
Evaluación de desempeño y Gestión por Objetivos	Implementación							
	Despliegue funcionalidades / Consejerías-Organismos							
	Implementación							

	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4	
	H1	H2	H1	H2	H1	H2	H1	H2
Gestión Presupuestaria (Capítulo I), escenarios y plantillas presupuestarias								
Proyección del gasto	Despliegue Consejerías							
	Implementación							
Gestión y tramitación de autorizaciones, nombramientos y contratación	Despliegue Consejerías/Organismos							
	Implementación							
Gestión y tramitación de expedientes	Despliegue Consejerías/Organismos							
	Implementación							
Registro de personal	Despliegue Consejerías/Organismos							
	Implementación							
Bloque III - PROCESOS ESPECÍFICOS								
Administración de Personal	Implementación							
	Despliegue de Educación							
	Análisis de la capa común Consejerías/Organismos							
	Despliegue Consejerías/Organismos							
Nómina y Seguridad Social y IX. Gestión de Turnos	Implementación							
	Análisis del tronco común							
	Despliegue Consejerías/Organismos							
Carrera Profesional	Implementación							
	Despliegue Consejerías							

Tabla 5: hoja de ruta alto nivel de los hitos del proyecto

Estrategia de Proyecto: Resultados obtenidos			
AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
<ul style="list-style-type: none">- Semestre 1:<ul style="list-style-type: none">▪ Consolidación de todos los datos organizativos de personas de todas las consejerías y organismos de la CM (hoy una sola RPT y plantilla para toda la CM).- Semestre 2:<ul style="list-style-type: none">▪ Procesos de evaluación y gestión de objetivos de todas las consejerías y organismos.▪ Registro del Personal Estatutario.- Continúa la incorporación de nuevos hospitales en la capa de procesos específicos de MAGMA.	<ul style="list-style-type: none">- Semestre 1:<ul style="list-style-type: none">▪ Administración de Personal de Educación.▪ Capítulo 1.▪ Portal del empleado en su primera fase.- Semestre 2:<ul style="list-style-type: none">▪ Gestión y Tramitación de autorizaciones nombramientos y contratación.▪ Gestión y Tramitación de Expedientes.▪ Registro de personal en su primera fase.- Continúa la incorporación de nuevos hospitales en la capa de procesos específicos de MAGMA.	<ul style="list-style-type: none">- Portal del Candidato- Procesos Selectivos: elección, provisión y registro de méritos.- Proyección de gasto.- Registro de personal: implantación completa.- Carrera profesional.- Acaba el despliegue de los hospitales del proyecto MAGMA.	<ul style="list-style-type: none">- Procesos de administración de Personal y nómina para el resto de las Consejerías y Organismos de la CM.- Gestión de turnos- Prevención de riesgos laborales.

Tabla 6: Estrategia de Proyecto: Resultados obtenidos



Esta estrategia de proyecto irá acompañada con el despliegue de infraestructura por fases que contemplará tanto los servidores como componentes físicos y lógicos necesarios para sustentar los colectivos y funcionalidades, objetos del servicio, partiendo y compatibilizando la situación actual de MAGMA hacia una nueva infraestructura dimensionada para poder dar cumplimiento a las necesidades planteadas.

Al igual que se han descrito los requisitos mínimos y generales de la funcionalidad, se relacionan ahora los requisitos generales de la infraestructura que sustenta la Plataforma Centralizada de RRHH:

- Todos los elementos de la infraestructura y arquitectura propuesta, así como sus versiones estarán certificadas por el fabricante Cegid.
- Todos los módulos que forman las funcionalidades y colectivos de la plataforma deberán funcionar en las configuraciones de hardware y software en todos sus niveles: servidores de aplicaciones, de base de datos, de almacenamiento y backup, de cualquier elemento de red o de estructura de cliente.
- Implementación de alta disponibilidad: modo activo-activo. Asegurar la accesibilidad y confidencialidad del sistema.
- Plan de contingencia y recuperación.
- Rendimiento óptimo de la plataforma.
- Dimensionamiento de todos los componentes en fases, coordinados con la integración de colectivos y funcionalidad.
- Aislamiento de entornos, sencillez, robustez, facilidad de mantenimiento y escalabilidad.
- Interoperabilidad.
- Seguridad.

3.2.4 Gobierno del Proyecto

Los objetivos principales de Gobierno de Proyecto son:

- Establecer el gobierno de forma integral y eficiente del conjunto de servicios que constituyen el Lote 1 del presente expediente.
- Velar por la calidad de las soluciones de transformación, evolución y soporte que se gestionan con la Plataforma Centralizada de RRHH especialmente con el producto Cegid PeopleNet mediante la asesoría y actuación de expertos de producto que tendrán en cuenta su optimización, usabilidad, escalabilidad, rendimiento y mantenimiento futuro

En relación con el Gobierno de la Plataforma y la elección de las mejores prácticas, el Lote 2 de este documento, se configura como un Centro de Competencia experto en el producto Cegid-PeopleNet, con el objetivo de proporcionar una Asistencia Técnica experta, en aras del mejor servicio y asegurar que los resultados obtenidos en los trabajos realizados en Lote 1 se ajustan a los mejores parámetros técnicos y de calidad

Por todo lo anterior, se precisará la máxima cooperación entre los adjudicatarios de ambos lotes con objeto de asegurar la correcta implantación y posterior ejecución de los servicios exigidos en este documento.

4 Cláusula 4: Lote 1 - Fases de la prestación del servicio

Para una mejor comprensión de la estrategia de prestación del servicio, se introduce el concepto de **Línea Base**: Se considera como tal al conjunto de toda la base instalada y desarrollos de los módulos funcionales en producción en el momento de iniciar la ejecución del contrato, así como cualquier desarrollo que se encuentre en cualquiera de las fases previas a su puesta en producción (construcción, pruebas, etc.) en cualquiera de los entornos de la plataforma (desarrollo, validación, formación, pre-producción, etc.).

La prestación del servicio se articula en tres fases. Estas tres fases de prestación del servicio serán de especial consideración a los efectos de la medición de Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) y de la aplicación en su caso de penalidades, de manera que durante los dos primeros meses los ANS:

- Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidente: IRS01, IRS02, IRS03 e IRS04 (ver apartado 23.11.3.1)
- Indicadores sobre Respuesta de quejas: IRQ (ver apartado 23.11.3.2)
- Indicadores sobre la “salud” del pendiente: ISP (ver apartado 23.11.3.3).
- Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente: ITE (ver apartado 23.11.3.3)
- Indicador de Disponibilidad: ITDS (ver apartado 23.11.3.7)

Serán medidos, pero no serán de aplicación las penalidades incurridas por su incumplimiento (cuyo valor se determina en el Pliego de Cláusulas Administrativas).

Las tres fases de prestación del servicio están diferenciadas tal y como se indica en el esquema siguiente:

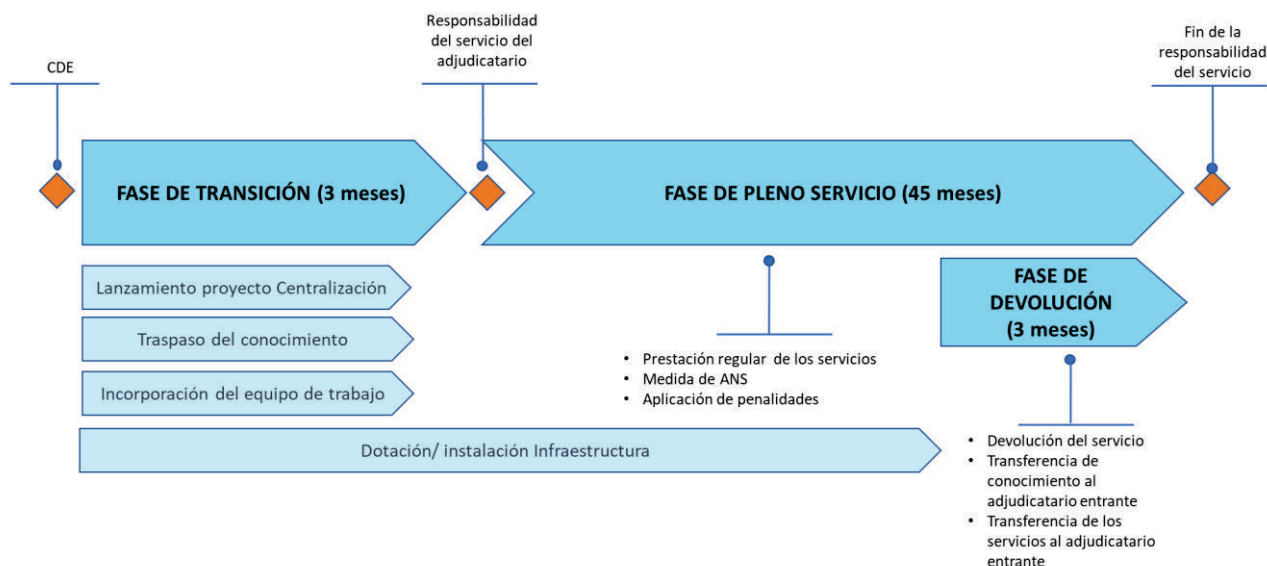


Figura 2 : Esquema general de Fases del Contrato (Lote 1)



4.1 Fase de Transición y Lanzamiento del proyecto

Este periodo se iniciará con una reunión del Comité de Dirección Estratégico (CDE, ver apartado 10.2), en donde se planificarán las actividades generales de planteamiento y enfoque del proyecto como el establecimiento de los equipos de trabajo y su coordinación; calendarios de reuniones, plazos, flujos de trabajo, herramientas de gestión, etc. que definen el contenido y la metodología de este periodo y las siguientes fases de prestación del servicio.

El objetivo es que el equipo del adjudicatario adquiera, de manera gradual, el conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, así como los procedimientos de trabajo.

Durante esta fase, Madrid Digital debe informar de los procedimientos de gestión mediante los que se establece la comunicación entre los diferentes equipos de trabajo. Para seguir dicho procedimiento acordado y previa asignación de usuarios de acceso por parte de Madrid Digital, el adjudicatario deberá utilizar los sistemas requeridos en el apartado de 10.3 “Herramientas para la gestión del servicio”.

El adjudicatario deberá elaborar las actas y documentación justificativa solicitada de las acciones realizadas dentro de esta fase.

La duración de la Fase de Transición y Lanzamiento del Proyecto será de tres meses desde el inicio del contrato.

A continuación, se desglosan las actividades a realizar en esta fase, agrupadas en 3 bloques principales de actuación. En función de la naturaleza del bloque, su duración estará limitada a los 3 meses de la Fase de Transición, o bien comenzará desde del inicio del contrato y se extenderá más allá de esta fase continuando en la Fase de Pleno Servicio.

4.1.1 Dotación Infraestructura e instalación básica

Desde el primer día de esta fase el adjudicatario es el responsable del proceso de dimensionamiento de la nueva infraestructura, así como su dotación e instalación básica de la misma en los CPDs de Comunidad de Madrid (ver alcance del servicio 5.3.1 “Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica”).

Durante la Fase de Transición se ejecutarán como mínimo las siguientes actividades:

- Revisión del dimensionamiento y arquitectura propuestos a nivel de servidores y de BBDD para el uso final definido.
- Definición arquitectura HA (Alta disponibilidad)
- Definición plan de contingencia/política DRP para determinar la infraestructura de la plataforma en alta disponibilidad.
- Contraste de viabilidad del DRP aterrizado a la infraestructura de la Plataforma Centralizada.
- Alternativas soluciones HW para el alojamiento de la plataforma centralizada
- Generación de informe final de las infraestructuras de la plataforma.
- Dotación y puesta en marcha de los elementos HW necesarios.
- Obtención de recursos SW para todos los entornos de la Plataforma Centralizada.

- Despliegue de solución SW (servidores VM, Middleware, SW RRHH, etc...)
- Dimensionamiento y arquitectura: Grafico de recursos e interconexiones entre estos.

La instalación completa de la infraestructura se extenderá más allá de esta fase, hasta el hito del 'switch' de la actual infraestructura de MAGMA a la nueva infraestructura de la Plataforma Centralizada para la gestión integral de los Recursos Humanos de la Comunidad de Madrid.

4.1.2 Lanzamiento del Proyecto de Centralización

El adjudicatario será el responsable de estas actividades desde el primer día de ejecución de esta fase.

Las actividades del lanzamiento del proyecto serán, como mínimo, las siguientes:

- Identificación por parte del adjudicatario, con aceptación de Madrid Digital, del Director y Responsable del Servicio, así como de todos los Coordinadores de entre los integrantes del equipo para la adecuada interlocución y prestación del servicio.
- Identificación y composición del resto los equipos de trabajo.
- Formalización de los procedimientos de trabajo de los diferentes servicios, mecanismos de validación, aceptación de las entregas y certificación de los mismos, así como herramientas de control y seguimiento del contrato.
- Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.
- Preparación de la conectividad y gestión de accesos del equipo de trabajo completo.
- Inicio estandarización de la Base común PeopleNet, de acuerdo a los requisitos previamente definidos por el fabricante de la solución PeopleNet (Cegid). Esta tarea incluirá las siguientes actividades:
 - Simplificación y adaptación de la Plataforma única: Se deben identificar los procesos principales a mejorar, simplificar, de tal modo que se incluyan parametrizaciones que posibiliten la inclusión de nuevas funcionalidades requeridas, asegurando el mínimo impacto en la Plataforma Unificada.
 - Identificación y estandarización del core legal: Análisis de las modificaciones recursivas legales obligatorias, con lo que se podrán identificar todos los objetos que deben formar parte del Core legal, habilitando la eliminación de modificaciones y herencias.
 - Ajustes de la línea base (redimensionamiento de equipo y herramientas): Con el objetivo de facilitar las tareas de coordinación y mantenimiento de la Plataforma Unificada, se debería realizar una serie de ajustes en la actual Línea Base, estudiando la posibilidad de tener una organización definida por ámbitos y dotando a los equipos de la Formación y herramientas adecuadas que garanticen una calidad de servicio óptima. Así mismo, sería necesaria la inversión en la automatización de tareas con la ayuda de las diversas IA que existen en el mercado, incluidas las herramientas de Cegid.
- Transferencia de conocimiento del core del fabricante Cegid: Durante esta fase de transición se realizará la transferencia del conocimiento de equipo de Cegid PeopleNet sobre la situación actual de la plataforma MAGMA, así como de los análisis y posibles

modificaciones que se hayan realizado previas al comienzo del proyecto para la adaptación y robustecimiento del core para la unificación de la Plataforma.

- Inicio del Análisis y diseño de nuevas funcionalidades según hoja de ruta: durante la fase de transición y una vez constituidos los equipos de trabajo tanto del adjudicatario como de los departamentos de RRHH de las distintas consejerías, se comenzarán los trabajos de análisis y diseño para la inclusión de nuevas funcionalidades y colectivos a la plataforma común según la hoja de ruta definida

4.1.3 Traspaso del servicio de Atención, Soporte y mantenimiento de la Plataforma centralizada de RRHH Sanidad, e-Mind locales y GPT local

Durante esta fase se producirá el traspaso del conocimiento del proveedor actual al adjudicatario de este contrato, de manera que se garantice la adquisición del conocimiento necesario para la prestación del servicio de atención, soporte y mantenimiento en las actuales infraestructuras de la Plataforma centralizada de RRHH Sanidad así como en las instalaciones e-Mind y GPT locales.

La transferencia desde el anterior adjudicatario se hará de forma escalonada, con el objetivo de que al final de esta fase, el adjudicatario sea el único responsable de la prestación de todos los servicios.

Las actividades a realizar durante este traspaso serán al menos, las siguientes:

- Elaboración del Plan de Transferencia del Servicio de Soporte y Mantenimiento, para la transmisión de conocimiento que será entregado a Madrid Digital en la primera semana de esta fase que recoja todas las tareas a realizar junto a un informe de seguimiento de periodicidad mínima quincenal.
- Ejecución de las tareas asociadas a dicho Plan.

El adjudicatario, en la planificación de esta fase, deberá contemplar un periodo a partir del cual Madrid Digital pueda solicitar propuesta de resolución de incidencias o valoración de peticiones de trabajo, con la finalidad de comprobar el grado de aprendizaje alcanzado por el equipo.

Si el adjudicatario de este contrato es el mismo que el adjudicatario prestador del servicio actualmente, estas actividades NO supondrán compensación económica.

4.1.4 Incorporación de los equipos de trabajo en la fase de Transición y Lanzamiento del Proyecto.

Los recursos del equipo base incorporados, que serán parte de los que componen el Equipo Base que prestará el servicio, deben cumplir los requisitos indicados en la "Cláusula 6. Lote 1 - Equipo prestador del Servicio".

Los currículums de los recursos del Equipo de Trabajo serán aportados por el adjudicatario, firmados electrónicamente por la persona que ostente su representación y aceptados previamente de conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Durante esta fase la incorporación del equipo base cumplirá al menos con las siguientes condiciones:



- Desde el primer día de la fase y hasta el final de la misma: Responsables del contrato y Coordinadores de los distintos servicios y sub-servicios.
- Dos semanas desde el inicio de la fase y hasta el final de la misma: todo el equipo crítico definido en este documento.
- Desde el primer día del tercer mes y hasta el final de la misma: el resto del equipo base. Por tanto, desde el primer día del tercer mes, el equipo base está incorporado en su totalidad.

De esta forma, la incorporación será:

	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Equipo crítico	x	x	x
Equipo Base			x

Iniciada la ejecución del contrato, y en particular en esta fase, Madrid Digital podrá comprobar que el equipo incorporado cumple las condiciones anteriores. Se considerará una falta tipo “medio” (con las penalidades asociadas contempladas al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas) un retraso en la incorporación de cualquiera de los perfiles con respecto al esquema expuesto en los apartados anteriores.

Adicionalmente a los indicados, el adjudicatario podrá dedicar en esta fase los recursos que considere convenientes, debiendo comunicarlo en las reuniones de seguimiento, indicando cuáles son y las tareas propuestas.

Por último, como consideración general, los apartados 4.1.1 y 4.1.1 tendrán continuidad durante la fase siguiente, Fase de Pleno Servicio, del proyecto; no así el apartado 4.1.3 “Traspaso del servicio de Atención, Soporte y mantenimiento de la Plataforma centralizada de RRHH Sanidad, e-Mind locales y GPT local”, que debe finalizarse puesto que el adjudicatario del servicio asume la responsabilidad completa de todo el proyecto, incluyendo el mantenimiento y evolución de la base en producción.

4.2 Fase de Pleno Servicio

Se fija el comienzo de la Fase de Pleno Servicio a partir del momento en que se finaliza la Fase de Transición. El adjudicatario asume la responsabilidad de la prestación del servicio ajustándose a los requisitos de Madrid Digital, incluyendo la gestión y solución del conjunto de incidencias, peticiones y/o consultas que estén sin resolver o finalizar al inicio de esta fase. Todo ello dentro de las labores del Equipo Base y, por tanto, incluidos en la cuota base (Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico).

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

La duración de la Fase de Pleno Servicio es de 45 meses.

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



Todos los recursos que componen el Equipo Base deberán estar incorporados desde el primer día de ejecución de la fase y tener dedicación a tiempo completo para este contrato durante toda la duración de la misma.

Es obligación del adjudicatario proponer a Madrid Digital realizar las tareas proactivas, preventivas y reactivas necesarias para mantener actualizadas desde un punto de vista funcional, tecnológico y legal las plataformas físicas y lógicas utilizadas.

El Adjudicatario prestará el servicio con el compromiso del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), ejecutándose las penalidades en caso de incumplimiento de estos ANS.

4.3 Fase de Devolución del Servicio

El adjudicatario será 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 igualmente responsable de asegurar la presencia física o virtual (según indique Madrid Digital) y dedicación del equipo mínimo detallado en la "Cláusula 6. Lote 1 - Equipo prestador del Servicio" 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 (Madrid Digital, u otros) del Servicio, del 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, colaborando activamente con Madrid Digital y sus proveedores para el traspaso de conocimiento.

La transición hacia el nuevo contrato de servicio posterior al objeto de este expediente, en virtud del planteamiento de esta Fase de Devolución será de acuerdo al siguiente esquema:

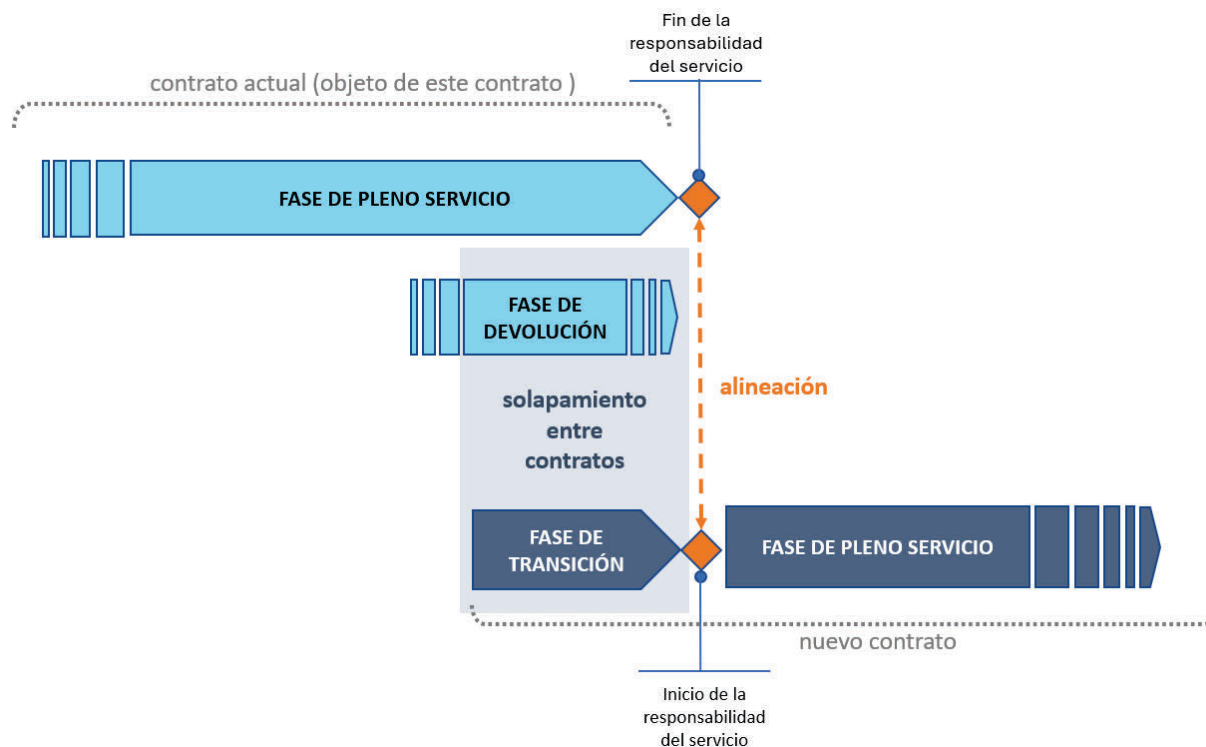


Figura 3: Esquema de transición de Contratos (Lote 1)

Para ello, con una antelación de seis (6) meses a la finalización del contrato, el adjudicatario presentará un Plan de Devolución de duración mínima los tres (3) meses anteriores a la finalización del contrato donde se deberán garantizar al menos los siguientes aspectos:

- Planificación, procedimientos y documentación para el traspaso del conocimiento.
- 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.) y un inventario completo de la misma en el repositorio y formato que Madrid Digital designe.
- Acceso a consulta a los recursos responsables del Adjudicatario de los equipos que dan servicio a Madrid Digital.
- Poner a disposición de Madrid Digital un equipo de recursos clave para asistir a Madrid Digital dentro del servicio y el esfuerzo razonable para su dirección y coordinación.
- Notificar a Madrid Digital los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del Servicio, tanto sea la de Madrid Digital como la de un Tercero designado por Madrid Digital, 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 y apoyar al nuevo equipo en las tareas necesarias para mejorar la transferencia de conocimiento.
- Identificación de las dependencias clave para cada área.
- Soporte para la preparación de un plan de actividades propuestas.

- Cualquier otra actividad razonablemente requerida por Madrid Digital para el soporte en la ejecución del Plan de Devolución.
- Forma parte del alcance de la Fase de Devolución un proceso de Shadow In y Shadow Out con adjudicatario entrante con el fin de garantizar los procedimientos operativos de administración y gestión de la PC de RRHH y FP de la CM, de manera que:
 - Shadow In: El nuevo adjudicatario entrante aprenderá y observará al equipo saliente (adjudicatario de este contrato) antes de asumir la operación.
 - Shadow Out: El equipo saliente (adjudicatario de este contrato) se retirará progresivamente mientras el equipo entrante asume la operación.

El cronograma de este proceso será consensuado entre el Responsable del Servicio del adjudicatario y el Responsable del Contrato de Madrid Digital. De esta manera, se garantizará:

- Continuidad del servicio: Se debe minimizar el impacto en la operación durante el cambio de administración.
- Transferencia de conocimiento estructurada: Se evitará la pérdida de información clave y se documentarán los procedimientos.
- Reducción de riesgos operativos: con identificación de puntos críticos
- Cumplimiento de acuerdos de servicio (SLA) sin impacto en usuarios.

Madrid Digital 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 a 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 Madrid Digital, comenzará la ejecución del Periodo de Finalización del Servicio.
- Un informe de seguimiento quincenal 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 expediente.
- Informe actualizado de todos los elementos hardware y software que conforman la infraestructura tecnológica de la PC de RRHH y FP de la CM, y hayan sido suministrados a través del sub-servicio 5.3.1 “Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica”, con identificación para cada elemento de:
 - Part_number
 - Fecha y valor de compra
 - Valor residual, calculado de acuerdo a las condiciones reflejadas en el apartado 5.3.1.
- 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.

En el caso de que el nuevo adjudicatario sea el mismo que el que está prestando el servicio, también se deberá ejecutar esta Fase, realizando un Plan de Devolución específico que garantice que el equipo que vaya a prestar el servicio cuenten con los recursos necesarios para prestar el servicio tal y como está definido en este documento. Esto implica, por ejemplo, roles a desempeñar, formación en los servicios descritos en el nuevo contrato, etc., con el objetivo de obtener el conocimiento necesario durante la Fase de Transición que permita prestar el contrato en la Fase de Pleno Servicio acorde a lo indicado en este expediente.

4.4 Prórroga

Los servicios a prestar en esta fase coincidirán con los realizados en la fase de Pleno Servicio.

En el caso de que se ejecute la prórroga, la Fase de Devolución del servicio se producirá al final de esta Fase de Prórroga y la transición hacia el contrato posterior al objeto de este expediente será según el siguiente esquema:

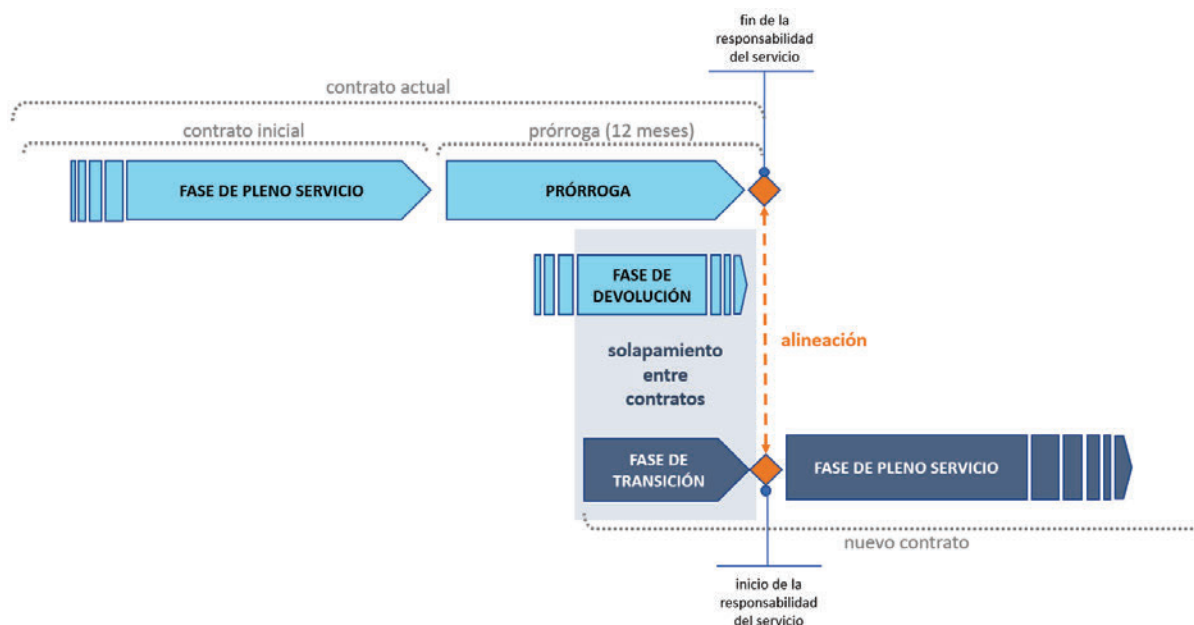


Figura 4: Esquema de transición de Contratos con Prórroga (Lote 1)

5 Cláusula 5. Lote 1 – Cartera de Servicios

Los servicios objeto del contrato se componen, de forma resumida, de las siguientes líneas:

- Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado a usuarios
- Servicio de Transformación, Evolución y Mantenimiento de los Sistemas de Información
- Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura
- Servicio de implantación de Colectivos y Organismos
- Servicios de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios.

Forma parte del alcance de este contrato todos los servicios incluidos en este apartado, que serán de aplicación para los sistemas relacionados en los apartados 3.1.1 y 3.1.2; estos servicios deberán ser prestados ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por Madrid Digital.

En cualquiera de los casos, el adjudicatario deberá ejecutar todos estos servicios durante el plazo de ejecución del contrato, teniendo en cuenta los estándares de trabajo de Madrid Digital y los niveles de servicio que se exponen en el “Anexo XI: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 1

En todos los servicios de mantenimiento y/o soporte que forman parte de esta cartera de servicios, el adjudicatario dará soporte a los usuarios para el registro de las incidencias, peticiones, consultas y quejas en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones y su tipificación para su solución de acuerdo al procedimiento de Gestión de Incidencias de Madrid Digital, proporcionándole todos los datos necesarios (funcionales/técnicos) para la correcta descripción de la misma. Asimismo, el adjudicatario en cada una de estas acciones de soporte deberá llevar un registro e inventario de todas aquellas incidencias/consultas/peticiones resueltas y/o registradas pendientes de resolver actualizado con la periodicidad que se le requiera por parte de Madrid Digital e informando de su situación a la misma.

El adjudicatario deberá garantizar la comunicación continua con Madrid Digital sobre todo lo que acontezca durante cada una de las fases del plan de proyecto.

Para cualquiera de los servicios contemplados en este apartado, en el caso que se detecte que alguna de las tareas incluidas en los servicios y/o las reflejadas y acordadas en los planes de cualquiera de las fases, no se estuvieran realizando, Madrid Digital requerirá la realización de la misma con el plazo tope para su realización a través de la herramienta que determine: correo electrónico, sistema de gestión de incidencias y peticiones, sistema de gestión de actividades, etc. El adjudicatario deberá responder en el plazo máximo de 5 días laborables con su propuesta de ejecución y si procede, incluyendo una planificación de la tarea y el detalle del equipo que se va a dedicar a hacerlo.

En el caso de que Madrid Digital no esté de acuerdo con dicha respuesta, podrá rechazarla y pedir una nueva respuesta al adjudicatario tantas veces como Madrid Digital considere. Se considerará una falta tipo “medio” (con las penalidades asociadas contempladas al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas) en el caso de que transcurridos 5 días laborables desde la primera solicitud formal, no haya habido respuesta o ninguna respuesta/s propuesta por el adjudicatario que haya sido aceptada por Madrid Digital.



Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que se realiza el requerimiento por Madrid Digital, independientemente de la hora en que este se haya requerido.

Serán responsabilidad del Adjudicatario los entregables asociados a cada servicio. Por entregable no solo se entiende el software generado o modificado, sino también la documentación (nueva o actualizada) tanto funcional como técnica, plan de pruebas, la información necesaria para la puesta en producción, así como, todo aquello que el Adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitado por Madrid Digital.

5.1 Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado a usuarios

El objetivo es proporcionar un servicio integral de atención y soporte para todas las aplicaciones instaladas relativas a los productos software objeto del presente lote tanto para el usuario final como para Madrid Digital.

Este servicio se incardinará operativamente con el Centro de Atención a Usuarios (en adelante CAU) designado por Madrid Digital de manera recibirá a través de este canal las incidencias, peticiones y consultas. Dicho CAU constituye el Nivel 1 de mantenimiento establecido por Madrid Digital (ver Anexo I: Organización de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento

Las actividades a realizar bajo esta línea de servicio son las siguientes:

- Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.
- Soporte a la impartición de formación.
- Elaboración, difusión y divulgación de Novedades y Comunicados.
- Mejora Continua del Servicio.
- Mantenimiento, evolución y operación de las herramientas de comunicación.
- Soporte presencial/remoto especializado para procesos críticos

5.1.1 Sub-servicio de Atención, Soporte, Comunicación

A continuación, se indican las principales actividades a realizar por el adjudicatario no siendo una relación exhaustiva de las mismas:

5.1.1.1 Atención, Soporte Especializado de aplicaciones instaladas

Comprende las siguientes actividades:

- Interacción con los usuarios finales de las aplicaciones para asegurar el uso adecuado de la misma, solventando de la forma más efectiva posible las dudas funcionales y/o usabilidad de las aplicaciones, evitando en la medida de lo posible el bloqueo en su desempeño.

Esta atención al usuario se prestará por el adjudicatario utilizando distintas vías: telemática, telefónica u otros canales y asistencia presencial cuando sea necesario:

- Remoto: Se atenderá al usuario remotamente para la resolución de sus dudas funcionales y/o usabilidad vía teléfono, correo electrónico, toma de control del puesto del usuario, etc.

- Presencial: Se atenderá al usuario presencialmente para el apoyo y la resolución de sus dudas funcionales y/o usabilidad, de forma general, en los siguientes casos:
 - Cuando no sea posible o eficiente para el usuario resolver su problema por vías remotas.
 - A petición de Madrid Digital para realizar tareas urgentes con las aplicaciones objeto del expediente.
- Resolución de Incidentes: resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización planteadas por los usuarios acerca de las aplicaciones informáticas.
- Priorización, catalogación y escalado de los incidentes que no puedan resolver y tengan que derivarse al Servicio de Mantenimiento y Evolución
- Documentación de las incidencias repetitivas o frecuentes con objeto de lograr su resolución por los niveles de soporte anteriores.
- Actualización de la documentación asociada.

5.1.1.2 Elaboración, difusión y divulgación de Novedades y Comunicados

Tiene como objetivo fundamental de mantener informado permanentemente al usuario y de corregir las carencias detectadas en los usuarios. Entre las acciones que incluye son:

- Boletín Informativo, con la periodicidad que Madrid Digital establezca, con todas las novedades y/o actualizaciones (tanto funcionales como de otro tipo que se consideren de interés) así como las referencias a los documentos formativos.
- Elaboración de FAQ y /o guías rápidas/virtuales, píldoras formativas/videos para aclarar las dudas detectadas de los usuarios, tanto de la Comunidad de Madrid como de los ciudadanos.
- Actualización de la base de datos del conocimiento.
- Utilización (actualización de contenido y estructura, mantenimiento de usuarios si se necesitara, etc.) de cualquier otra herramienta que Madrid Digital ponga a disposición de los usuarios para prestar este servicio.

Los interlocutores de Madrid Digital estarán permanentemente informados del estado de los problemas e incidencias. Una vez resuelta la incidencia, se documentará e informará con el objeto de verificar la calidad de la solución.

5.1.2 Sub-servicio de Formación

En este servicio tiene como alcance varias líneas de trabajo, tanto en modo presencial como on-line, según se requiera por Madrid Digital. A modo enunciativo, pero no limitativo, comprende actividades tales como:

- Impartición de formación especializada de módulos funcionales y/o funcionalidades que hayan cambiado desde el punto de vista del usuario.
- Tutorías especializadas en funcionalidades específicas.
- Impartición de sesiones informativas



- El traspaso de conocimiento a terceros en los sistemas de información objeto del lote. Por terceros se entiende tanto personal de Madrid Digital, como equipos de cualquiera de los proveedores que Madrid Digital designe.
- La preparación de material de formación para usuario final. Dependiendo de la volumetría de alumnos y la tipología del servicio, se requerirá diseñar formación virtual a publicar en ForMadrid, plataforma de aprendizaje de la CM. La responsabilidad del adjudicatario del presente lote consistirá en elaborar el material y documentación de formación que serán suministrados al proveedor encargado del diseño y elaboración de los contenidos virtuales y la resolución de dudas acerca de los contenidos que contenga.
- La impartición de sesiones de formación a formadores o formación a terceros sobre un sistema de información perteneciente al objeto del lote, o sobre cualquier servicio/actividad desarrollada al amparo del contrato.
- Facilitar la implementación de un sistema que permita de una manera ágil a los usuarios mediante el lenguaje natural la búsqueda y consulta de toda la documentación (documentos, vídeos o píldoras formativas) utilizando la Inteligencia Artificial.

5.1.3 Sub-servicio de Soporte a la Explotación

El objetivo de este sub-servicio es la prestación de soporte presencial/remoto especializado para procesos críticos. Se deberá prestar este tipo de soporte a aquellos procesos que, bien por criticidad en la realización, o, para asegurar el cumplimiento de los plazos, requieran garantizar su correcta ejecución con personal especializado por parte del adjudicatario.

En este servicio se contemplan varias líneas de trabajo, entre las que destacan:

- Soporte dedicado (presencial/remoto) especializado de funcionalidades que hayan cambiado desde el punto de vista del usuario.
- Soporte dedicado (presencial/remoto) para campañas especiales específicas o en determinados periodos.
- Soporte dedicado (presencial/remoto) especializado para procesos críticos. Se deberá dar servicio de soporte presencial a aquellos procesos que bien por criticidad en la realización o para asegurar el cumplimiento de los plazos, requieran garantizar su correcta ejecución con personal especializado por parte del adjudicatario.

Las actividades de este tipo de servicio siempre estarán sujetas a planificación y deberán ser atendidas según los niveles de servicio especificados en este documento. Dichas actividades se gestionan por tanto a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos, según se explica en el apartado "Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables"

5.2 Servicio de Transformación, Evolución y Mantenimiento de los Sistemas de Información

Con el objetivo de conseguir el correcto transformación, evolución y mantenimiento de los sistemas de información requerido en este contrato hacia un modelo común de gestión de los RRHH para toda la Comunidad de Madrid (la PC de RRHH y FP de la CM), el adjudicatario, a través del personal adscrito a la ejecución del servicio y de acuerdo con las instrucciones, la inspección y control



técnico de los responsables designados por Madrid Digital, deberá prestar diferentes servicios para el mantenimiento y evolución de dichos sistemas.

Dentro de esta categoría, todas las actividades estarán especializadas, en los siguientes ámbitos y bajo la supervisión de una figura referente del equipo de trabajo del adjudicatario:

- Organización, Estructura, Plantilla, RPT y catálogos CORE.
- Gestión y Administración de Personal.
- Nómina, Contabilidad y Seguridad Social.
- Módulos de Gestión de RRHH: Selección, Provisión, Carrera, Evaluación y Prevención de Riesgos Laborales.
- Portal del Empleado y Candidato.
- Gestión y Planificación de Turnos e Integraciones (GPT).
- Gestión de Personal, Nomina e Integraciones de Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria.
- Integraciones y Explotación de datos.

Dicha categorización podrá sufrir modificaciones durante el periodo de ejecución del contrato con el objetivo de ir adaptándose a las necesidades de evolución de los SSII de RRHH objetos del presente expediente y nuevos requerimientos funcionales surgidos.

Bajo este servicio, se incluirán todas las actividades que se requieren sobre los sistemas en producción para garantizar su operación continua, para dar soporte funcional y técnico especializado a todas las partes involucradas, así como las que están orientadas a extender, ampliar y/o mejorar la funcionalidad sobre los sistemas de información objeto de este contrato para satisfacer las nuevas necesidades de la Comunidad de Madrid, pudiendo implicar por tanto nuevas versiones de estos sistemas de información, e incluso, la generación de un nuevo aplicativo o módulo.

Las actividades de este tipo de mantenimiento pueden estar o no sujetas a planificación y deberán ser atendidas según los niveles de servicio especificados en este documento.

Dentro del alcance de este servicio este servicio, se incluye la metodología para evolución de módulos funcionales con varias líneas de desarrollo paralelas. A través de la misma se fijarán las acciones a realizar para la gestión de la fusión entre las diferentes líneas evolutivas que puedan existir como consecuencia de tareas independientes de mantenimiento, en paralelo o no, y su posterior puesta en producción y mantenimiento. El adjudicatario será responsable de esta labor de fusión continua sobre la línea base sin coste añadido alguno, con independencia de si han sido los desarrollos construidos por el propio adjudicatario o por Madrid Digital.

Todas las actividades de mantenimiento a realizar por el adjudicatario, descritos en este apartado, deben finalizar con la integración de dichas versiones sobre la línea base, siguiendo la normativa de Madrid Digital y sin coste añadido alguno. De esta forma, la línea base irá incrementando el número de módulos funcionales en producción a medida que avance el proyecto

Se considera igualmente incluida en este servicio cualquier acción encaminada a estabilizar nuevos módulos o funcionalidades desarrollados/parametrizados tanto de forma previa a la vigencia de este contrato como durante la vigencia del mismo, y su inclusión en la línea base.

5.2.1 Sub-servicio de Resolución de Consultas: Atención a Usuarios

En este servicio se incluirán todas las actividades orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización de los sistemas de información planteadas por los “Clientes” que no hayan podido ser resueltas a través del Servicio de Atención y Soporte especializado a usuarios del presente documento (ver apartado 5.1), incluyendo la elaboración y actualización de la documentación que sea necesaria para su resolución.

El “Cliente” de un sistema de información objeto del servicio, será no solo el “Usuario”, sino otras áreas de Madrid Digital que pueden necesitar, en el desempeño de su propia función, la resolución de consultas sobre dichos sistemas.

Las actividades a realizar por el adjudicatario dentro de este servicio de resolución de consulta son las de un grupo resolutor de incidencias y peticiones por parte de un equipo de atención de mayor especialización que el grupo resolutor que presta el servicio de “Atención, Soporte Especializado de aplicaciones instaladas” (apartado 5.1.1.1), que será el encargado de escalar de incidencias y peticiones a este servicio.

Para la prestación de este servicio no se tendrán que realizar actuaciones de cambio sobre los sistemas de información para la resolución de la incidencia, consistiendo en aclarar las dudas funcionales, técnicas o de utilización planteadas por los usuarios acerca de las aplicaciones informáticas.

5.2.2 Sub-servicio de Resolución de Incidencias y Peticiones - Mantenimiento de los sistemas de información

Dentro del alcance de este sub-servicio se encuentran las siguientes actividades:

- Mantenimiento Preventivo:
Ejecución de las acciones a realizar sobre el comportamiento de los sistemas de información, con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad de dichos sistemas, sin añadir nueva funcionalidad.
- Mantenimiento Perfectivo:
Ejecución de acciones de inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejoras realizadas sobre el sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos. Incremento de la calidad de la solución, refactorizando partes de la instalación haciéndola más mantenible y/o más eficiente. Dentro de este servicio, por ejemplo, se tratarían la reestructuración de código, definición más clara de los sistemas y optimización de rendimiento y eficiencia, reingeniería de procesos funcionales o del proceso de gestión de usuarios y roles, etc.
- Mantenimiento Correctivo
El alcance incluye todas las actividades necesarias para realizar el mantenimiento correctivo de los sistemas de información objeto de este expediente. Serán actividades a realizar en los sistemas de información ante un funcionamiento funcional erróneo (ya sea de procesamiento, rendimiento, programación, seguridad, estabilidad, actualizaciones de datos...), deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad.

- Adaptaciones Menores

Se consideran peticiones de mantenimiento tanto perfectivo como preventivo o evolutivo que por su naturaleza o criticidad no pueden planificarse y deberán tener un esfuerzo inferior a 150 horas y 15 días de plazo de ejecución. Aunque no son planificadas, deben gestionarse en función de prioridades y ajustarse a la capacidad del equipo base.

Las actividades de este tipo de mantenimiento no están sujetas a planificación, sino que se deben atender conforme se detectan. Este mantenimiento podrá requerir tanto actuaciones sobre el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) como sobre la plataforma tecnológica (sistemas, bases de datos, comunicaciones) de cara a corregir o mejorar un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento significativo de la funcionalidad a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

5.2.3 Sub-servicio de Consultoría Funcional y Técnica

La principal relación de actividades dentro de este sub-servicio sería las siguientes:

- Toma de requisitos funcionales y documentación de los mismos.
- Consultoría para aportar soluciones ante nuevas problemáticas planteadas por los usuarios y/o Madrid Digital y documentación de las mismas.
- Presentaciones, demostraciones y/o prototipos de funcionalidad de los sistemas de información a usuarios y/o Madrid Digital.
- Estudios de impacto y/o viabilidad de nuevas funcionalidades o modificaciones de funcionalidad.
- Consultoría tecnológica de los productos software instalados (Cegid PeopleNet, Cegid e-Mind e IBM GPT) y sobre la infraestructura tecnológica que la soporta (Monitorización, vigilancia del rendimiento y de la capacidad)
- Auditorías de seguridad sobre el sistema, hacking ético, detección de vulnerabilidades de seguridad mediante la ejecución de herramientas.
- Realización o Apoyo en las tareas de los análisis funcionales que afecten al Modelo Común de los equipos de del Servicio de implantación de Colectivos y Organismos

5.2.4 Sub-servicio de Gestión, Mantenimiento y Evolución de la Seguridad Lógica

La principal relación de actividades dentro de este sub-servicio sería las siguientes:

- Definición del planteamiento general de seguridad lógica y revisión/actualización continua del mismo.
- Mantenimiento y evolución de los perfiles de negocio y de los roles de acceso al sistema. Definición y mantenimiento de los roles de negocio y técnicos necesarios para establecer la política de accesos a los sistemas de información.
- Seguridad Lógica de usuarios, siguiendo el procedimiento establecido por Madrid Digital, incluye: gestión de usuarios, perfiles, y/o roles encaminados al alta/modificación/mantenimiento de los usuarios y sus roles y permisos, incluyendo la realización de las tareas intermedias necesarias para llevar a cabo esta asignación. Identificación y mapeo de los roles necesarios para cada usuario en función de las tareas que realice y perfil que desempeñe.

El sistema objeto de este contrato (PC de RRHH y FP de la CM) contemplará satisfacer aquellos preceptos y medidas del ENS que impacten en el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y eliminación de tal software

Adicionalmente, en materia de seguridad forma parte del alcance de este sub-servicio las tareas necesarias (o la asistencia a Madrid Digital en las tareas que deba acometer este Organismo directamente) orientadas a la adecuación del cumplimiento de lo establecido en el ENS, tales como –a título nominativo, pero no limitativo–:

- Determinación de la categorización del Sistema.
- Determinación del alcance de la certificación
- Valoración, atendiendo a las dimensiones de seguridad, de los servicios prestados y de la información que manejan, con especial atención en la incidencia en los datos de carácter personal
- Análisis de Riesgos, integrando las medidas de seguridad y la posibilidad de refuerzos.

Es importante observar que la actividad solicitada es la de la auditoría y actividades necesarias para la adecuación de la PC de RRHH y FP de la CM al cumplimiento de las recomendaciones del Esquema Nacional de Seguridad, no las actividades. La certificación de la PC de RRHH y FP de la CM queda fuera del alcance de este Contrato.

5.2.5 Sub-servicio de Mantenimiento de Datos y Datos Maestros

La principal relación de actividades dentro de este sub-servicio sería las siguientes:

- Extracciones de datos y datos maestros.
- Migraciones y carga de datos y datos maestros. Transformaciones y depuraciones asociadas.
- Actualizaciones de datos y datos maestros específica y masiva.
- Ejecución de procesos de movimientos y actualizaciones de datos.
- Actualización de valores legales asociados: aquellas tareas relacionadas con las modificaciones de precios, porcentajes, bases u otros valores de catálogos maestros, que tienen ya fijado un valor y que el organismo competente modifica, a modo de ejemplo:
 - Modificaciones de tablas salariales.
 - Valores de cotización (Seguridad Social) y/o Agencia Tributaria.
 - Otros valores publicados.

5.2.6 Sub-servicio de Transformación, Desarrollo y Evolución

La transformación, desarrollo y evolución se realizará en la actual Plataforma Centralizada de RRHH que actualmente presta servicio a la Consejería de Sanidad.

Este servicio tiene como alcance, adaptaciones o mejoras funcionales sobre los sistemas de información que formen parte de la línea base, cuya ejecución debe ser planificada una vez determinada la necesidad.

Todas las acciones englobadas en este servicio deberán ser incorporadas a la línea única de desarrollo en coordinación con el mantenimiento de la línea base de los sistemas de información



objeto de este contrato, cumpliendo la normativa de Madrid Digital para la evolución de módulos funcionales de dichos sistemas de información.

Desde el punto de vista de alcance funcional, este servicio comprende la ejecución de las acciones de los sistemas de información necesarias para la incorporación, eliminación, modificación, extensión y/o mejora de funcionalidades o características no contempladas en el momento de implementación de dicha base instalada, dando lugar a un nuevo módulo funcional, una nueva funcionalidad sobre un módulo existente y/o una mejora sustancial de la funcionalidad de los sistemas de información. Tiene por tanto como objetivo la ampliación y/o mejora del sistema de información para satisfacer los cambios en las necesidades de la Comunidad de Madrid.

Formará parte del alcance funcional de estos evolutivos el Mantenimiento Adaptativo Legal, que incluye las acciones de mantenimiento de los sistemas de información de la base instalada necesarias para adaptar dichos sistemas de información a cambios legales y/o normativas en cualquiera de los ámbitos que afectan a la Comunidad de Madrid, es decir Normativa Internacional, de la Unión Europea, Nacional, Autonómica o Municipal.

Desde el punto de vista de alcance técnico, el servicio engloba las actividades necesarias de análisis, diseño, parametrización, desarrollo, pruebas, implantación, despliegue y documentación técnica, funcional y/o de usuario y requieren un ciclo de estimación, ejecución y validación. Las etapas de la construcción de dicha mejora pueden no ser todas necesarias y se pueden condensar para responder de forma eficaz y eficiente a la demanda, si Madrid Digital así lo requiere.

La incorporación e integración de cualquier funcionalidad desarrollada por Madrid Digital y/o el adjudicatario se realizará en los entornos de desarrollo, validación, formación, preproducción y producción. El adjudicatario deberá integrar cualquier funcionalidad desarrollada dentro de este sub-servicio con el resto de las funcionalidades del sistema; igualmente la probará de forma integrada con el sistema previo a su puesta en producción.

Será responsabilidad del adjudicatario analizar, construir y realizar el paso a producción de todos los cambios necesarios y asegurar la integridad y coherencia con el modelo común decidido en la línea base.

Desde su puesta en producción estas funcionalidades serán mantenidas, por el adjudicatario, como cualquier otro desarrollo, aplicando los niveles de servicio y penalidades recogidas en el apartado "Anexo XI: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 1".

5.2.7 Sub-servicio de instalación actualizaciones de los productos de fabricante

Comprende la ejecución de las acciones de adaptación de los sistemas de información para cubrir las actualizaciones funcionales y tecnológicas liberadas por el fabricante a la Comunidad de Madrid, realizando las adaptaciones oportunas (parametrización, desarrollo, etc.) en las aplicaciones para su correcto funcionamiento.

Se entenderá por actualización cualquier mejora realizada sobre la funcionalidad que el fabricante incorpore a sus productos licenciados objeto del servicio (habitualmente mediante Services Packs, Notas o Hot Fixes) así como los desarrollos específicos realizados solicitados por la Comunidad de

Madrid al fabricante, tanto se traten tanto se traten de parches y versiones nuevas completas o parciales.

El adjudicatario se compromete, previa autorización y supervisión por parte de Madrid Digital a mantener actualizadas las aplicaciones instaladas hasta el último nivel de actualizaciones funcionales y tecnológicas o cualquier tipo de mejora liberada por el fabricante de los productos software objeto del presente contrato.

Este compromiso se extiende durante toda la duración del contrato o cualquiera de sus prórrogas y exige la previa autorización y supervisión por parte de Madrid Digital

5.3 Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura

En este servicio se incluirán todas las actividades de dotación, administración y monitorización de la infraestructura técnica de la PC de RRHH y FP de la CM según se especifica a continuación, de acuerdo con las instrucciones, la inspección y control técnico de los responsables designados por Madrid Digital.

El modelo del presente servicio se plantea como una IaaS (Infraestructura como Servicio) con la particularidad de que sus elementos residirán en los Centros de Proceso de Datos (CPD) designados por Madrid Digital.

5.3.1 Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica

De cara a la implantación de la plataforma, MD pondrá en sus Centro de Proceso de Datos (CPD) a disposición del adjudicatario:

- Infraestructura física:
 - Alimentación eléctrica.
 - Climatización
 - Electrónica de red de nivel 2 y 3 (switches TOR –Top of the Rack- y routing)
- El sistema implantar se integrará con las infraestructuras proporcionadas por Madrid Digital e implementados en el CPD en materia de Seguridad:
 - Física (control de accesos, etc.)
 - Seguridad lógica:
 - Firewall perimetral
 - Segmentación de red/ protección DDoS

Forma parte del alcance de este contrato la provisión de toda la infraestructura hardware: cómputo y almacenamiento, así como todos otros elementos de conectividad y seguridad necesarios que integren la Plataforma objeto del expediente para todos los entornos a desplegar (desarrollo, test, formación, preproducción, migración y producción) siendo sus características más relevantes:

- Desarrollo: Entorno no productivo para el desarrollo tanto de proyectos, como para evolutivos y/o adaptaciones operativas de la plataforma.



- Test: Entorno no productivo para la validación de desarrollos o UAT (User Acceptance Testing), también denominado entorno de Validación.
- Formación: Entorno no productivo para la realización de demostraciones y/o formaciones de usuarios.
- Preproducción: Entorno no productivo donde se certifican, tras aceptación por parte del cliente, los desarrollos empaquetados para su traspaso o instalación en el entorno real de Producción. También utilizado para la revisión de incidencias al tratarse de un entorno copia de producción del día anterior (conocido también como entorno “N-1”), denominado también como Clon o Metaclon.
- Migración: Entorno no productivo de uso exclusivo de las implantaciones donde se realizan las pruebas y desarrollos de las herramientas de migración y donde se validan lo que se denominan “datos migrados” de sistemas previos al Modelo Común, por ejemplo, sistema e-mind.
- Producción: Entorno real de producción para uso por parte de los usuarios finales.

Para la implementación de la PC de RRHH y FP de la CM se tendrá en cuenta que tanto las licencias de SW de infraestructura como las de negocio serán proporcionadas por MD, a título enunciativo, pero no limitativo:

- VMWare vCF
- Windows Server MV
- Oracle
- WebLogic, nginx+
- Aplicaciones de negocio (Productos CEGID e IBM GPT)
- Ingeniería de datos (Qclick)

Forma parte del alcance de este servicio el resto de las licencias software base necesarias no proporcionadas por MD para la implementación de la plataforma tecnológica y, en general, cualquier aplicación software (como por ejemplo el sistema de monitorización de infraestructura y servicios) necesaria para la implementación completa del sistema y su posterior gestión, administración y mantenimiento.

Se excluye de forma expresa del alcance de este expediente el suministro de licencias de aplicaciones de negocio Cegid PeopleNet e IBM GPT.

Este servicio incluye tanto la dotación como la implantación (bastionado, conexionado, configuración, en general, cualquier actividad para su puesta en marcha) de todos los elementos que compone la PC de RRHH y FP de la CM, ya sea en la fase inicial del proyecto como en los sucesivos redimensionamientos de la plataforma que se realicen.

A los efectos de garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones e incidencias, el adjudicatario de esta licitación deberá transferir los elementos de software y hardware que conforman la infraestructura de la PC de RRHH y FP de la CM plenamente operativa, suministrados a través de este sub-servicio, al nuevo adjudicatario o adjudicatario entrante.

Dicha transferencia se realizará de manera privada entre ambos operadores a través de contrato de compraventa según las siguientes condiciones:



- Dispositivos Hardware: el valor de cada elemento hardware de acuerdo a su valor residual, calculado mensualmente tomando como referencia un periodo de amortización a 4 años (48 meses).
- Aplicaciones Software:
 - Licencias perpetuas: el valor de cada aplicación software de acuerdo a su valor residual, calculado mensualmente tomando como referencia un periodo de amortización a 4 años (48 meses).
 - Suscripciones: El valor residual será el valor proporcional respecto al coste global teniendo en cuenta el periodo de vigencia de la suscripción una vez finalizado el presente contrato hasta la finalización de la suscripción SaaS.
- Contratos de mantenimiento: El valor del contrato será proporcional a los meses restantes de vigencia del mismo desde la finalización del presente contrato y la finalización del contrato de mantenimiento.

El adjudicatario, a la finalización de este contrato, cambiará la titularidad -a favor del nuevo adjudicatario del expediente de contratación que dé continuidad a éste- de todos los contratos tenga suscritos en relación con los elementos software y hardware realizados a través de este sub-servicio tales como, -a título enunciativo, pero no limitativo-:

- Suscripciones de Software
- Contratos de mantenimiento
- Otros...

El adjudicatario de este expediente tendrá un plazo de 10 días naturales, a contar desde la firma del contrato posterior a este expediente, para la formalización, en caso de ser diferentes adjudicatarios los del contrato actual y el siguiente, del contrato privado de transferencia de activos. El incumplimiento de este plazo por razones atribuibles al adjudicatario saliente tendrá la consideración de falta tipo "grave" (con las penalidades asociadas contempladas al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas).

Madrid Digital pondrá a disposición del adjudicatario espacio en sus dos CPD en los que se deberá realizar la provisión de todos los elementos de manera que la Plataforma tenga una configuración HA (Activo-Activo)

De cara a los sucesivos redimensionamientos de la infraestructura técnica, se deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se tomarán como referencias de dimensionamiento las que figuran en el "Anexo III: Especificaciones técnicas infraestructura Tecnológica de la Plataforma" y "Anexo IV: Arquitecturas de referencia". No obstante, el alcance de este contrato implica que la infraestructura que conforma la Plataforma esté dimensionada de tal forma que, en cualquier fase del contrato, esté en condiciones de cumplir el ANS de disponibilidad y supere con éxito los tests de rendimiento que se detallan en el apartado 23.5 "Anexo V: Test de Rendimiento", cuyo diseño y parametrización de detalle se acordará entre el Responsable del Contrato de Madrid Digital y el Responsable del Servicio del adjudicatario.
- En caso de no superación de los test de rendimiento, el adjudicatario presentará en un plazo menor de una semana una propuesta de redimensionamiento de la arquitectura de la

- plataforma con un calendario de implantación asociado. Dicha propuesta deberá ser aprobada por el Responsable del Contrato previa a su implementación.
- Una vez puesta en producción, se volverá a realizar los test de rendimiento no superados en el anterior examen con la finalidad de comprobar la solvencia de la nueva arquitectura. En caso de no volver pasar el test de rendimiento, se volverá a realizar una nueva propuesta de arquitectura y posterior implementación de la misma. El ANS “Indicador sobre el Nivel de redimensionamiento insuficiente (NRI)” medirá el número de redimensionamientos sucesivos y serán de aplicación las penalizaciones asociadas recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.
 - En el apartado 3.2 “Estrategia del Proyecto” se encuentra una planificación del planteamiento de:
 - La incorporación de nuevos módulos al sistema
 - La incorporación de nuevos usuarios.
 - Cada redimensionamiento de la plataforma llevará aparejados las siguientes tareas:
 - Elaboración del diseño del Plan de Actualización del Hardware Base.
 - Definición de las pruebas de validación del cambio
 - Ejecución de las pruebas de validación.
 - Realización de pruebas de alta disponibilidad y contingencia.
 - Tunning de los sistemas adaptados al nuevo hardware.
 - Actualización de los procedimientos asociados que lo requieran.
 - Actualización de toda la documentación asociada.
 - Actualización de licencias.

Dentro del alcance de este sub-servicio se encuentra, en caso de ser necesario, la migración y traslado de CPD (principal y/o respaldo) de la infraestructura que compone la PC de RRHH y FP de la CM. De esta forma, si durante la vigencia del contrato se produjeran traslados de los CPDs (del principal y/o del respaldo) de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá realizar las siguientes acciones:

- Elaboración del diseño del Plan de Traslado de CPD´s a nivel de hardware y software, de servidores, equipos de comunicaciones y demás elementos necesarios para el funcionamiento de las aplicaciones objeto de este expediente.
- Ejecución del Plan de Traslado, siempre de acuerdo con la planificación general de Madrid Digital del traslado de los CPD´s. Dicha ejecución contiene, entre otras, los trabajos de desconexión, embalaje, desembalaje, instalación y puesta en marcha en la nueva ubicación de los sistemas, a nivel de hardware y software: de servidores, equipos de comunicaciones y demás elementos necesarios para el funcionamiento de las aplicaciones objeto de este expediente para poder operar con normalidad en el CPD destino. Siendo de responsabilidad de Madrid Digital, únicamente, el traslado físico de los equipos.
- Seguimiento del desarrollo de estos trabajos, reporte a demanda de la situación a Madrid Digital.

5.3.2 Sub-servicio de Administración y Monitorización diaria de la Infraestructura Técnica (mantenimiento preventivo, adaptativo y evolutivo)

Este grupo de actividades contiene las actividades necesarias para realizar la administración diaria de los sistemas objeto del contrato, así como la realización de una monitorización proactiva para facilitar la realización de un mantenimiento tanto desde el punto de vista preventivo, como adaptativo y/o evolutivo.

A continuación, se especifican -a título nominativo, pero no limitativo- de las principales actividades y sus tareas asociadas de Administración y Soporte Técnico:

- Operación, Administración y Mantenimiento de la infraestructura que compone la PC de RRHH y FP de la CM incluyendo:
 - Monitorización, incluyendo tareas tales como:
 - Realización diaria de checklist de revisión de los entornos.
 - Monitorización de logs del sistema, dumps, etc.
 - Monitorización de rendimiento (memoria, buffers, paginación, latencia de red, balanceo de carga...).
 - Monitorización de problemas de crecimiento anormal o desproporcionado de datos, masividad de datos.
 - Medición de la disponibilidad y rendimiento del sistema, seguimiento de ANS.
 - Chequeos de salud periódicos.
 - Análisis de tendencias de todos los parámetros del sistema.
 - Análisis de rendimiento de los sistemas
 - Análisis de la capacidad para prever los nuevos requerimientos hardware. Revisión del dimensionamiento de las capacidades de los diferentes servidores, así como cualquier otro elemento hardware que integre la PC de RRHH y FP de la CM.
 - Supervisión del rendimiento y disponibilidad de la infraestructura.
 - Gestión de recursos del hipervisor (CPU, RAM, almacenamiento).
 - Aplicación de configuraciones básicas en balanceadores SW, proxys inversos, y servidores, así como detección de nuevos requerimientos de configuración de los sistemas.
 - Gestión del almacenamiento.
 - Paradas y arranques.
 - Mantenimiento de todos los elementos hardware y software base suministrados a través del servicio del apartado 5.3.1 “Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica”. El adjudicatario deberá tener suscrito contrato de mantenimiento con los fabricantes de los elementos hardware y software suministrados a través de este sub-servicio. El mantenimiento de las infraestructuras incluye la actualización a las últimas versiones, previa aprobación de Madrid Digital.



- Gestión de usuarios:
 - Altas/Bajas/modificaciones de usuarios
 - Creación y mantenimiento de roles, perfiles, autorizaciones y objetos de autorización para grupos de usuarios
- Administración de Sistemas Operativos y Servidores de Aplicación:
 - Supervisión de los sistemas operativos y servidores de aplicación
 - Actualización y/o actualización de versiones y parches.
 - Aplicación de parches.
- Administración de la Base de Datos:
 - Monitorización del crecimiento de los tablespaces, de los índices, de las alertas, etc.
 - Revisión del dimensionamiento de las diferentes bases de datos.
 - Monitorización del rendimiento y consistencia.
 - Reorganización de las Bases de Datos.
 - Realización de todas las funciones de DBA.
- Administración específica de las soluciones CEGID e IBM-GPT:
 - Monitorización de comunicaciones con sistemas periféricos.
 - Monitorización de colas.
 - Monitorización de logs.
 - Tratamiento de errores de interfaces.
 - Mantenimiento de los usuarios de integración.
 - Mantenimiento de la configuración de los módulos de integración con el resto de los sistemas internos o externos a la Comunidad de Madrid.
 - Auditoría de código, Cegid – usuarios y accesos -, etc.
 - Administración del spool.
 - Gestión de los trabajos de fondo (batch).
- Administración de Seguridad:
 - Definición de estrategia de Seguridad.
 - Análisis de riesgos.
 - Análisis de roles y perfiles de los sistemas.
 - Realización de auditorías de seguridad de caja negra (al menos una al año).
 - Gestión de las auditorías de Seguridad. Seguimiento de puntos de mejora.
- Administración de Comunicaciones:
 - Mantenimiento de reglas.
 - Monitorización de tráfico.
 - Solicitudes de modificaciones de tráfico hacia/desde el proyecto en la red de Madrid Digital
 - Solicitudes de modificaciones de DNS.
- Gestión de la continuidad:
 - Revisión periódica de las políticas de backup y restores de toda la infraestructura.

- Revisión continua del plan de continuidad de negocio (backup, alta disponibilidad y contingencia).
- Solicitudes puntuales de backups, o de modificación de la política establecida.
- Realización de restores.
- Actuaciones preventivas:
 - Realización de restores de los sistemas al menos una vez cada seis meses.
 - Realización de pruebas de alta disponibilidad al menos una vez cada seis meses.
 - Realización de al menos una vez al año, de una prueba en real de recuperación de los sistemas a través del centro de respaldo.
- Gestión del cambio:
 - Realización de las actividades de los procedimientos definidos.
 - Documentación de los cambios (transportes, parches configuración, cambios de versión, etc.).
 - Registro de cambios según política y procedimientos de MD
- Gestión de la configuración e inventario:
 - Identificación todos los componentes software y hardware de la infraestructura (generación CMDB).
 - Integración de forma automatizada esa información en los repositorios estándares de Madrid Digital.
 - Revisar/actualizar la configuración de los sistemas.
 - Revisión continua del Plan de Gestión de la Configuración e Inventario.
 - Realización de las actividades de los procedimientos definidos.
- Mantenimiento y soporte:
 - Dar soporte técnico a los equipos funcionales.
 - Interlocución directa con los fabricantes de los productos software, apertura de incidencias y control de conexiones.
 - Facilitar a los usuarios del sistema el conocimiento que sea necesario, realizando tareas de asesoramiento y soporte, así como la elaboración de aquellos documentos que faciliten la utilización del sistema.
- Control y Gobierno
 - Sistema de registro y seguimiento de incidencias con el fabricante de producto, a través del Service Desk o el sistema que Madrid Digital indique.
 - Implementación de mediciones de ANS.
 - Elaboración de informes operativos y ejecutivos de administración, monitorización y actividades realizadas.
 - Registro de actividades de operación.
 - Elaboración y mantenimiento de una Base de datos de conocimiento de técnica de sistemas.
- Otros

- Refuerzo, si fuese necesario, de las tareas de administración y operación del sistema, para garantizar la continuidad del servicio durante el periodo que dure un traslado de CPD, de acuerdo con la planificación aprobada por Madrid Digital.
- Colaboración en la implantación de los nuevos módulos funcionales del sistema.
- Realización de estudios de impactos para cambio de versión (upgrade).
- Será responsabilidad del adjudicatario dar observabilidad de los indicadores que se establezcan relativos a la monitorización tanto de la infraestructura como del Negocio al Centro de Control de Madrid Digital.

5.3.3 Sub-servicio de Gestión y Evolución de Entornos

A continuación, se especifican las principales actividades de mantenimiento y evolución de infraestructura de entornos, incluyendo la logística del software necesaria, con el objetivo de tenerlos listos para su uso y propósito por Madrid Digital, o quien Madrid Digital designe:

- Creación y configuración de nuevos entornos a petición de Madrid Digital, con el alcance solicitado y su posterior mantenimiento. Configuración de instancias, mandantes y copias de mandantes.
- Mantenimiento y actualización de todos los entornos existentes y de nueva creación, según lo planificado por Madrid Digital: desarrollo, validación, preproducción, producción, formación, migración, laboratorio, etc. Incluye las siguientes acciones:
 - Instalación y refresco de estos entornos:
 - Instalación de sistemas a nivel de sistema operativo, bases de datos, comunicaciones y aplicaciones diversas.
 - Actualizaciones de versiones, parches, o cualquier tipo de mejora enviadas por los diferentes fabricantes (software y hardware) que se encuentran en la infraestructura tecnológica, previa autorización y supervisión de Madrid Digital.
 - Refresco de licencias.
 - Realizar las copias de sistemas, necesarias incluyendo copias heterogéneas, de la infraestructura y entornos se así se requiere.
 - Mantenimiento de certificados.
 - Logística del software que incluye tareas tales como las formuladas a continuación, –a título enunciativo, pero no limitativo-:
 - Estrategia, configuración y administración de transportes entre entornos:
 - Realización de transportes.
 - Limpieza de entorno de desarrollo (programas de uso temporal, etc.).
 - Definir y actualizar procedimientos copias de sistemas.
 - Realización de copias de mandante. Importación y exportación. Borrado de mandantes.
 - Refresco de sistemas.
 - Gestión de la continuidad en estos entornos:
 - Solicitudes puntuales de backups, o de modificación de la política establecida.

- Realización de restores.
- Administración y monitorización de los mismos, con posterioridad a su creación.
- Ejecución y gestión de transportes, usuarios, roles y perfiles en los distintos entornos.
- Provisión de los entornos y de los servicios necesarios para la implantación del sistema de archivado de datos.

5.3.4 Sub-servicio de Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura tecnológica

El adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios para la resolución de las incidencias que puedan surgir durante el plazo de ejecución del contrato, comprometiéndose a tener actualizada y a disposición de Madrid Digital los elementos y entornos bajo soporte y el nivel de servicio que se expone en este documento.

Las principales actividades a realizar por el adjudicatario dentro del mantenimiento correctivo son:

- Atención, diagnóstico y resolución de incidencias en sistemas operativos, base de datos, plataformas hardware que los soportan, así como en las aplicaciones de negocio objeto de este expediente.
- Seguimiento y resolución de incidencias. El adjudicatario informará del orden de las actuaciones a seguir para asegurar la resolución de las incidencias, según los niveles de servicio establecidos en el presente documento. Recuperación de datos en caso de incidente.
- Escalado interno, hacia suministradores, administraciones públicas u otras entidades. Así mismo la gestión de las mismas, con el cumplimiento de los protocolos de actuación establecidos, el reporte continuo de las acciones que se vayan realizando, así como su seguimiento y cierre cuando se haya acordado.
- Control, recepción y centralización de peticiones y consultas de soporte y mantenimiento a suministradores de plataformas hardware y/o software de la infraestructura tecnológica. Seguimiento de las mismas.

Los técnicos de Madrid Digital estarán permanentemente informados del estado de la incidencia. Una vez resuelta la incidencia, se documentará e informará con el objeto de verificar la calidad de la solución.

Periódicamente, o a petición de Madrid Digital, el Responsable del Servicio designado por el adjudicatario generará un informe de incidencias atendidas con:

- Descripción detallada de la solución aplicada.
- Tiempo de respuesta desde el registro de la incidencia.
- Tiempo de resolución empleado hasta el cierre de la incidencia.
- Identificación del personal técnico involucrado por ambas partes.
- Número de horas empleadas en la resolución de incidencia.

Forma parte del alcance la obligación por parte del adjudicatario de mantener la base de datos de conocimiento con las incidencias atendidas y la solución temporal y definitiva aplicada, y de la transferencia continua del conocimiento a los interlocutores de Madrid Digital que se hayan designado.

5.4 Servicio de implantación de Colectivos y Organismos

El objetivo de este servicio consiste en la puesta en producción de los módulos funcionales, existentes o nuevos de la PC de RRHH y FP de la CM incorporando colectivos.

Se realizan las siguientes consideraciones generales que deberán ser tenidas en cuenta sobre el Servicio de Implantación de Colectivos y Organismos:

- A medida que se vayan incorporando colectivos a la Plataforma Centralizada, se irá realizando la sustitución paulatina de los Sistemas de RRHH que actualmente prestan servicio.
- Son objetivos potenciales de este servicio de implantación cualquiera de los Organismos y/o colectivos descritos en la “Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto” siempre que Madrid Digital lo requiriera y se den las condiciones técnicas y económicas necesarias para ello
- Se denominará Sistema Origen (SO) al Sistema o Sistemas de Información de RRHH, existente en la actualidad, que se desea integrar en las PC de RRHH y FP de la CM, a la cual llamaremos Sistema Destino (SD).

Durante el Servicio de Implantación se analizarán los procesos de RRHH del SO para adaptarlos a los definidos en el Modelo Común (MC). Asimismo, los catálogos del SO serán transformados, mediante las correspondientes equivalencias, en los catálogos definidos para el MC. Aquellos datos de los catálogos del SO que no encontrasen equivalencia en el MC se añadirían a este último con el propósito de construir un conjunto de catálogos consistente que abarque la Gestión Integral de los RRHH de la Comunidad de Madrid.

De modo análogo a los Catálogos, se tiene que integrar los Informes e interfaces existentes en el SO (siempre y cuando, así lo considere Madrid Digital) en el paquete de interfaces, informes o Cuadro de Mandos definido para el MC, de forma que permita a los Gestores la toma eficaz de decisiones. Por tanto, podrá existir un conjunto de Informes e interfaces específico por cada Organismo y o colectivo según necesidades.

- Todas las acciones del Servicio de Implantación deberán ser incorporadas a una única línea de desarrollo en coordinación con el mantenimiento de la **línea base** de los sistemas de información objeto de este contrato, cumpliendo la normativa de Madrid Digital para la evolución de módulos funcionales de dichos sistemas de información. En particular, las tareas de análisis funcional que afecten al Modelo Común deberán contar con la colaboración y asesoría del equipo de línea base para certificar su correcta adaptación al mismo.

Para llevar a cabo las fases asociadas a una implantación, se definen los siguientes sub-servicios:

5.4.1 Sub-servicio de Consultoría Funcional y Técnica de Implantación

La principal relación de actividades dentro de esta fase sería las siguientes:

- Toma de requisitos funcionales, documentación de los mismos, así como realización de planificación y cronograma de adecuaciones y actuaciones a realizar y realización del mapa de sistemas.
- Consultoría para aportar soluciones ante nuevas problemáticas planteadas por los usuarios y/o Madrid Digital y documentación de las mismas, junto con su posible cronograma.

- Presentaciones, demostraciones y/o prototipos de funcionalidad de los sistemas de información a usuarios y/o Madrid Digital.
- Consultoría post-implantación para la ayuda en la puesta en marcha de la implantación a los usuarios de los Centros donde se implanta. Resolución de problemas surgidos a lo largo de la puesta en producción y/o estabilización que puedan afectar considerablemente al resultado de la misma y/o al desempeño normal de las labores de parte o la totalidad de los usuarios directos del sistema pertenecientes al centro en implantación.
- Realización del Plan de la implantación: Planificando todas las tareas necesarias para la integración del Sistema Origen (SO) en el Sistema Destino (SD). Incluyendo, entre otras, para cada implantación o despliegue las siguientes:
 - Elaborar el planteamiento y el enfoque del proyecto de implantación.
 - Realizar el Cronograma de la implantación detallando cada una de las fases, hitos por fase, entregables por hitos y recursos involucrados.
 - Presentación del modelo del sistema de información o módulo a implantar.
 - Análisis de la situación inicial y realización del mapa de sistemas.
- Elaboración del Plan de Riesgos que debe contemplar los riesgos de la implantación, así como las acciones que deberán tomarse para permitir el normal funcionamiento del centro o usuarios ante los diferentes tipos de problemas que puedan presentarse con la nueva plataforma. Entre las situaciones problemáticas se deberán considerar al menos, la posibilidad de marcha atrás en un momento dado, la posibilidad de caídas del sistema, indisponibilidad del mismo, pérdidas de la sesión de trabajo, pérdida o corrupción de documentos o lentitud en la respuesta del sistema, problemas derivados de la migración o acceso a los datos del anterior sistema, problemas derivados de carencias, problemas en el acceso y uso de funcionalidades, etc.
- Elaborar el Plan Global de Formación y Comunicación. Se deberá diseñar un Plan de Global de Formación y Comunicación que asegure la comunicación fluida entre todas las partes que participan en cada proyecto de implantación, así como la capacitación de los usuarios de Sistema, los miembros del equipo de proyecto funcional y técnico de la Comunidad de Madrid y Madrid Digital.
- Elaborar Informes periódicos de Seguimiento, con objeto de que todas las partes que participan en cada servicio de implantación tengan visibilidad del avance de la misma, sus riesgos, sus próximos pasos y todos aquellos datos relevantes sobre la misma.
- La relación de entregables asociados, será al menos la siguiente:
 - Plan de Implantación.
 - Plan de Contingencia.
 - Plan Global de Formación y Comunicación.
 - Informes de Seguimiento periódico.

5.4.2 Sub-servicio de Análisis y Diseño

El objetivo de esta fase es realizar el análisis y el diseño técnico de cada módulo del Sistema Origen, así como su transformación al Modelo Común, incluyendo Procesos, Catálogos, Informes e Interfaces.

Dentro del alcance de este sub-servicio se incluyen las siguientes actividades:

- Revisión de los procesos actuales tomando como referencia el Modelo Común, con el objetivo de conseguir la especificación detallada del sistema de información, elaborado un catálogo de requisitos y los modelos que cubran las necesidades del Organismos para el que se presta el servicio de implantación.
- Revisión de los catálogos actuales tomando como referencia el Modelo Común: se revisarán y se establecerán las equivalencias correspondientes, con el objetivo de mantener un conjunto consistente de catálogos.
- Consultoría y soporte a los usuarios para realizar los mapeos de datos maestros.
- Identificación de informes junto con los objetivos del mismo, interfaces y extensiones a la funcionalidad actual del sistema destino, tomando como referencia el Modelo Común.
- Toma de requisitos funcionales (con referencia el Modelo Común), y realización de un análisis funcional de cada módulo que componen el Sistema Origen.
- Consultoría para aportar soluciones ante nuevas problemáticas planteadas por los usuarios y/o Madrid Digital y documentación de las mismas.
- Identificación de soluciones-herramientas que sean necesarias para alcanzar la solución final y que sea complementaria al sistema destino.
- Diseño Funcional General, incluyendo las interfaces necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos de trabajo.
- Diseño Técnico conceptual reflejando las modificaciones necesarias a incorporar en el sistema de información destino.
- Definición del planteamiento general de seguridad lógica previsto.
- Análisis y diseño de la seguridad para realizar todas las tareas necesarias que aseguren el cumplimiento del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).
- Presentaciones, demostraciones y/o prototipos de funcionalidad de los sistemas de información a usuarios y/o Madrid Digital.

La relación de entregables a realizar será, al menos, los siguientes:

- Actas donde se recojan los requisitos de los usuarios sobre las funcionalidades actuales del sistema destino.
- Documento actualizado del Modelo Común en el que aparece Integrado el Sistema Origen.
- Documento sobre los Catálogos y sus equivalencias con el MC: Catálogos del SO, Catálogos del SD y equivalencia entre ambos.
- Documento sobre los Informes, su propósito y sus equivalencias con el MC: Informes del SO, Cuadro de Mandos del Modelo Común y equivalencias cuando las hubiera.
- Documento de requisitos funcionales del Sistema complementarios al MC.
- Documento de Diseño Funcional del Sistema de Información.
- Documento de diseño Técnico conceptual reflejando las modificaciones necesarias a incorporar en el sistema de información destino.
- Documento descriptivo de desarrollos adicionales en el sistema de información destino, incluyendo el análisis de impacto en el mantenimiento futuro de producto.
- Documento interfaces de Integración con otros sistemas incluyendo el detalle de la información a intercambiar.

- Realización o modificación de los documentos de seguridad asociados al cumplimiento del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).
- Documento de usuarios y funcionalidad a la que acceden. Diseño y descripción de perfiles de acceso.
- Herramientas para facilitar la realización de equivalencias de catálogos e Informes.
- Documento que certifique por parte del Equipo Base que los análisis funcionales realizados se adecuan al Modelo Común.

5.4.3 Sub-servicio de Implantación de Datos y Datos Maestros

El objetivo de este sub-servicio es realizar el diseño y construcción de todas las herramientas necesarias para la migración de los datos desde el Sistema Origen al Sistema Destino. Ello incluye, el diseño de la estrategia de migración, repaso de las equivalencias de maestros o catálogos, depuración y carga de datos, así como todas las tareas necesarias para integrar toda la información existente en el Sistema Origen en el Sistema Destino. La migración de datos incluye los datos históricos de personal.

La principal relación de actividades -a título enunciativo, pero no limitativo- dentro de este sub-servicio sería las siguientes:

- Definir la estrategia de migración (cargas incrementales sucesivas, cargas totales, modo de carga de las bases de datos de los sistemas origen y el resto de las decisiones relativas a la migración).
- Desarrollar el estudio de migración y reglas de conversión de la información de los sistemas origen al sistema destino.
- Extracciones de datos y catálogos.
- Depuración de datos del Sistema Origen.
- Revisión de los catálogos propios unificados a incorporar en el sistema destino, así como las equivalencias con los actuales para cada uno de los sistemas de origen.
- Migraciones y carga de datos y catálogos. Transformaciones y depuraciones asociadas.
- Actualizaciones de datos y catálogos específica y masiva.
- Consultoría y soporte a los usuarios para realizar los mapeos de datos maestros.
- Confeccionar los programas, herramientas y/o procedimientos automatizados necesarios para la extracción de la información de los sistemas origen, conversión de formatos de datos, conversión de códigos, cualquier otro cálculo o transformación necesaria, depuración automatizada de la información y carga en el nuevo sistema.

La relación de entregables asociados será al menos la siguiente:

- Plan de Migración y Carga de datos por cada tipo de Sistema Origen.
- Documento funcional y técnico de los programas de migración.
- Programas, herramientas y/o procedimientos automatizados necesarios de extracción y carga masiva de datos por cada Sistema Origen.
- Programas, herramientas y/o procedimientos automatizados para la depuración de datos para cada Sistema Origen.

5.4.4 Sub-servicio de Ejecución de Desarrollos y Adaptaciones para las implantaciones

El objetivo de esta sub-servicio es implementar las funcionalidades definidas en la fase de Análisis y Diseño definidas anteriormente sobre los sistemas de información de la línea base, bien sea mediante parametrización o mediante nuevos desarrollos, así como la validación de los mismos por los organismos y/o usuarios implicados.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Parametrización del Sistema de Información Destino para que se ajuste a la definición funcional y diseño técnico descrito como resultado de la ejecución de la fase de Análisis y Diseño.
- Preparación, parametrizaciones y activaciones de funcionalidad necesaria para el arranque del módulo funcional para esos entes, organismos y/o usuarios, así como de las interfaces y conexiones a realizar.
- Validación de Interfaces y/o conexión con otros sistemas internos/externos. Pruebas de integración con los sistemas conectados, así como su calendario de finalización y validación.
- Parametrización de los interfaces con los Sistemas de Información que actualmente existan y que estén requeridos.
- Diseño, definición y ejecución del plan de pruebas a realizar sobre la parametrización, que deberá incluir pruebas unitarias, de integración entre módulos, pruebas de carga y rendimiento, pruebas funcionales, pruebas de integración con otros sistemas, pruebas de validación y aceptación del usuario. Plan de Pruebas de los módulos entregados. Documentación implicada; al menos:
 - Plan de Pruebas de los módulos entregados
 - Informe de Pruebas de los módulos entregados.
- Colaborar con los gestores de la Comunidad de Madrid responsables de la implantación en la validación de la parametrización y desarrollos de cada servicio de implantación.
- Documentar tanto la parametrización como los desarrollos y actualizarlos una vez superadas las pruebas de aceptación por el usuario, tanto técnica como funcional como de usuario final, entre otros:
 - Documento del Modelo de datos de los módulos entregados.
 - Documento de Desarrollos Realizados.
 - Manual de Usuario y Documento de Referencia de Usuario de los módulos entregados.
 - Guía de parametrización del sistema con las modificaciones realizadas.
- Plan de Paralelos:
 - Elaboración del Plan y de los resultados hasta alcanzar el objetivo
 - Herramienta para realizar Paralelos, si fuera necesario en función de la naturaleza de la implantación.
- Análisis y estrategia para el diseño de la ejecución de los paralelos y en su caso, ejecución de las herramientas necesarias que se definan en dicho análisis.

- Implantación de la Seguridad Lógica:
 - Definición del planteamiento general de seguridad lógica previsto para la implantación.
 - Desarrollo, mantenimiento y evolución de los perfiles y roles de acceso al sistema. Definición y mantenimiento de los roles de negocio y técnicos necesarios para establecer la política de accesos a los sistemas de información.
 - Seguridad Lógica de usuarios, siguiendo el procedimiento establecido por Madrid Digital incluyendo: gestión de usuarios, perfiles, y/o roles encaminados al alta/modificación/mantenimiento de los usuarios y sus roles y permisos, incluyendo la realización de las tareas intermedias necesarias para llevar a cabo esta asignación. Identificación y mapeo de los roles necesarios para cada usuario en función de las tareas que realice y perfil que desempeñe.

5.4.5 Sub-servicio de Gestión del Cambio

La implantación de la nueva PC de RRHH y FP de la CM conlleva un cambio respecto del desempeño de tareas por parte de los usuarios que lo van a sustentar y que afecta a todos los usuarios de la misma.

A tal efecto, forma parte del alcance de este contrato un sub-servicio de Gestión del Cambio que se centrará en el asesoramiento y apoyo a los usuarios del sistema de las acciones a llevar a cabo para mitigar el impacto del cambio y conseguir una mejor adopción.

Dado el número de usuarios impactados, la CM acometerá una estrategia de Gestión del Cambio basada en la creación de una Comunidad de Promotores internos del Cambio con un enfoque basado en grupos de agentes del cambio que permitirá:

- Facilitar la capilaridad de las acciones en todos los ámbitos/colectivos.
- Mejorar el *engagement* de los equipos impactados al contar con referentes de su entorno.
- Obtener *feedback* e identificar riesgos y resistencias al cambio de forma directa.
- Mejorar los tiempos de implantación y la efectividad de la adopción y el soporte.

Los trabajos que tendrá que realizar el adjudicatario dentro de este servicio, se describen a continuación:

- Creación de la Oficina de Gestión del Cambio: Las responsabilidades y tareas principales serán:
 - Creación Oficina Gestión Cambio Local -CML³-.
 - Definición del marco de actuación y supervisión de la CML.
 - Identificación de los promotores del cambio en los diferentes procesos/colectivos e involucración del equipo.
 - Identificación de principales barreras y resistencias al cambio a través de encuestas y entrevistas u otros canales.

³ *Change Management Local, CML por sus siglas en inglés. Oficina de Gestión del Cambio Local*

Los entregables asociados a este apartado serán:

- Definición de la Oficina de Gestión del Cambio.
- Análisis posibles barreras al cambio
- Modelo Operativo y de Relación con el Área de Comunicación, Cultura y RRII de Madrid Digital, aplicando el modelo CMO (Change Management Office) – CML (Change Management Local) siendo:
 - CMO la Oficina de Gestión del Cambio Corporativa de Madrid Digital.
 - CML el servicio objeto de este contrato y el equipo que lo conforma

- Plan director Gestión del Cambio y Comunicación y seguimiento: Las responsabilidades y tareas principales serán:
 - Identificación del patrocinador del proyecto
 - Análisis de la situación del cambio al inicio del proyecto
 - Identificación de beneficios y mejoras aportadas por las nuevas maneras de trabajar.
 - Plan director Gestión del Cambio.
 - Definición del plan de comunicación y calendarización por fases y grupos de stakeholders o colectivos clave.
 - Definición de Plan de Acompañamiento del Cambio para el impulso y la motivación de los usuarios, que acompañarán a la ejecución de las distintas iniciativas en curso y previstas
 - Coordinación, asesoramiento y seguimiento de las acciones de comunicación a los diferentes colectivos.
 - Feedback a diferentes equipos , mediante puntos de control para realizar seguimiento del grado de avance del cambio a determinados equipos o colectivos

Los entregables asociados a este apartado serán:

- Diagnóstico del Cambio
- Plan director de Gestión Cambio.
- Plan de acciones de Comunicación.
- Coordinación y seguimiento de acciones y su feedback.

- Coordinación de la formación asociada a las implantaciones: Las responsabilidades y tareas principales serán:
 - Apoyo en la definición del plan de formación para los diferentes colectivos.
 - Apoyo en la coordinación de las acciones formativas a realizar a usuarios finales.
 - Seguimiento y evaluación formación usuarios finales.

Los entregables asociados a este apartado serán:

- Plan final de Formación usuarios
- Seguimiento y evaluación de formaciones.

- Impartir la formación asociada las implantaciones: Incluye las siguientes actividades, tanto de forma presencial como on-line, según lo requiera Madrid Digital:
 - Instalación y configuración de entorno de formación y preparar la logística necesaria para impartir la formación.
 - Identificar la tipología de cursos conforme a perfiles de usuarios.
 - Diseñar los contenidos Formativos y el material a suministrar en cada una de las acciones formativas.
 - Establecer y ejecutar la programación de los cursos siguiendo calendario que mejor se ajuste a los objetivos de la implantación.
 - Realizar tutorías especializadas en funcionalidades específicas. Impartición de la formación/tutorías de forma presencial o remota, según criterio de Madrid Digital, para la implantación.
 - Impartición de la formación y/o tutorías para la implantación de módulos a usuarios que anteriormente no estuvieran utilizando esa funcionalidad.
 - Impartición de formación y soporte para módulos que ya se estén utilizando y hayan sufrido grandes evoluciones.
 - Apoyo y resolución de dudas en la formación on-line que se imparta a los usuarios, en caso de que ésta sea la modalidad de formación que Madrid Digital decida impartir.
- Seguimiento adopción y refuerzo. Las responsabilidades y tareas principales serán:
 - Identificación de indicadores clave para evaluar la adopción de las nuevas maneras de trabajar.
 - Seguimiento de KPIs de adopción por colectivo/ámbito.
 - Obtención de feedback e identificación de necesidades de refuerzo.
 - Elaboración plan de refuerzo y acciones de apoyo según necesidad.

Los entregables asociados a este apartado serán:

- Diseño de los KPIs de adopción,
- Análisis nivel adopción por colectivo/área
- Plan acciones refuerzo.

5.4.6 Sub-servicio Soporte y Estabilización de las implantaciones

El objetivo de este sub-servicio es realizar las tareas necesarias para la conducir al sistema a una situación estable para su incorporación a la línea base.

Las actividades mínimas a realizar dentro del alcance de este sub-servicio serán las siguientes:

- Soporte presencial o remoto, según criterio de Madrid Digital, para la implantación.
- Soporte presencial para la estabilización: El adjudicatario deberá dar soporte presencial a los usuarios para el registro de las incidencias, peticiones, consultas y quejas en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones y su tipificación para su solución de acuerdo al procedimiento de Gestión de Incidencias de Madrid Digital, proporcionándole todos los datos necesarios (funcionales/técnicos) para la correcta descripción de la misma. Asimismo, el adjudicatario en cada una de estas acciones de soporte presencial deberá llevar un

registro e inventario de todas aquellas incidencias/consultas/peticiones resueltas y/o registradas pendientes de resolver, actualizado diariamente.

- Aseguramiento de la funcionalidad comprometida en producción y la adecuada continuidad de respuesta del Sistema destino.
- Resolución de todas las incidencias sobre el Sistema destino, garantizando un correcto funcionamiento durante el periodo de estabilización establecido.

La relación de entregables asociados al despliegue será al menos la siguiente:

- Plan de soporte de estabilización.
- Informe de planificación y clasificación de Reparos pendientes.
- Informe de Estabilización: En el que se detallará el grado de uso de la herramienta, el avance de conocimiento de los usuarios, así como la detección de riesgos y eventuales mejoras de la solución puesta en marcha. El informe contará con un resumen general y un desarrollo por cada uno de los módulos funcionales implantados. Dicho informe deberá actualizarse con la periodicidad que establezca Madrid Digital.

5.5 Servicios de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios.

Este grupo de servicios se descompone en los siguientes sub-servicios:

5.5.1 Sub-servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital

El adjudicatario asumirá la organización de sus propios recursos. Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por Madrid Digital, la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

En este apartado se agrupan las diferentes actividades necesarias para asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de Madrid Digital, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución.

La Gestión Global del Servicio incluye, entre otras actividades:

- Asegurar el nivel de interlocución con Madrid Digital en términos de servicio.
- Asegurar que sus equipos tienen el conocimiento del Modelo de Servicio y que éste se aplica en consonancia con los requerimientos de Madrid Digital.
- Garantizar en el equipo prestador del servicio la correcta adquisición y aplicación del conocimiento de los estándares de trabajo establecidos para la adecuada prestación de los servicios a largo de la vida del contrato.
- Asegurar la visión integral del servicio prestado y contribuir activamente a su mejora continua.
- Gestionar, coordinar y hacer el seguimiento de todos los servicios y sub-servicios objeto del contrato.



- Elaborar o coordinar la elaboración de todos los informes requeridos por Madrid Digital, de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis con la periodicidad indicada por Madrid Digital o a demanda. Entre otros, por ejemplo, incluye los siguientes:
 - Informe de Seguimiento del Servicio.
 - Informe de Seguimiento de los Servicios prestados. Relación de tareas sobre las que cada recurso ha estado trabajando, grado de avance, etc.
 - Informe de Capacidad del Equipo de trabajo.
 - Informe de Organización del equipo de trabajo y actualización continua y al día del MRE (Mapa de Recursos del Equipo⁴).
 - Informe de Cumplimiento de ANS de los servicios prestados.
 - Informe de Seguimiento de las I/P/Cs: por cada incidente se aportará información del estado, horas consumidas en la solución, desglose por recurso, perfil y equipo de trabajo dedicado.
 - Informe de Seguimiento de Encargos: por cada encargo planificado se aportará estimación en horas de la solución y perfil, información del grado de avance, horas consumidas en su realización, desglose por perfil y equipo de trabajo dedicado.
 - Informe de Seguridad.
- Gestionar la totalidad de sus recursos para producir los servicios requeridos.
- Garantizar en el equipo prestador del servicio la correcta adquisición del conocimiento funcional y técnico necesario para la adecuada prestación de los servicios a largo de la vida del contrato.
- Gestionar la planificación de todos los trabajos objeto del contrato.
- Supervisión y control del trabajo realizado por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Análisis y gestión de riesgos.
- Asegurar la mejor calidad del servicio de puesta en producción de aplicaciones, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- Facilitar a las personas designadas por Madrid Digital la información y documentación que estas 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.
- Supervisar y controlar que en todo momento la documentación del sistema de información se encuentre actualizada. Control y mantenimiento del repositorio de documentación conforme a la normativa establecida por Madrid Digital.

⁴ Recoge e identifica a todo el equipo humano que va a gestionar el servicio del adjudicatario indicando el rol que ejerce cada uno, así como el histórico de rotaciones. Contiene un inventario de los recursos materiales asignados nominalmente a cada miembro del Equipo Base para la prestación del servicio (tarjeta de acceso físico a las instalaciones, identificación del puesto físico, identificación del PC, identificación de acceso a las distintas aplicaciones de Madrid Digital (logines disponibles, ...)).

- Gestionar adecuadamente el conocimiento recibido y generado a lo largo de la ejecución del contrato, garantizando su documentación y traspaso a Madrid Digital de forma periódica y continua.
- Elaboración y distribución de las actas de todas las reuniones mantenidas en el ámbito del proyecto, tanto de reuniones de seguimiento como de trabajo propiamente dicho. Seguimiento de los acuerdos y acciones tomadas en las reuniones.

5.5.2 Sub-servicio de Coordinación de los Servicios

Engloba todas las tareas necesarias para la gestión, coordinación y planificación de todos los servicios y sub-servicios incluidos en la presente cláusula. Incluye, a modo de ejemplo:

- Control, coordinación y seguimiento de cada uno de los sub-servicios en sus diferentes ámbitos de actuación.
- Acciones encaminadas a garantizar la calidad de cada uno de los servicios. Comprobaciones a realizar en cada una de las actuaciones, según tipología, y en función de la criticidad de las mismas.
- Evaluación del cumplimiento de los niveles de servicio aplicables en cada caso. El adjudicatario deberá disponer de los mecanismos necesarios que permitan la evaluación del cumplimiento de los niveles de servicio aplicables en cada caso
- Elaboración de actas y documentación de gestión.

En concreto para el Servicio de Implantación de Colectivos y Organismos (ver apartado 5.4), se encargará de coordinar la ejecución del Plan de Implantación estableciendo los equipos de trabajo y gestionándolos, asegurando la fluida comunicación del conocimiento entre todos los miembros de los mismos. A modo de ejemplo:

- Gestión del equipo necesario para las implantaciones o despliegues planificados.
- Asegurar el conocimiento del equipo designado para la implantación.
- Gestión Control y seguimiento de la ejecución de cada una de las Implantaciones planificadas

5.5.3 Sub-servicio de Evaluación de Encargos

Las principales actividades dentro de este servicio serán -a título enunciativo, pero no limitativo-:

- El estudio y elaboración de valoraciones de encargos de todos los Servicios y sus sub-servicios incluidos en esta cláusula.
- Estimación y documentación de tareas.

Estar tareas se realizarán según las condiciones de obligado cumplimiento por su parte descritos en la Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables” del presente expediente.

5.5.4 Sub-servicio de Mejora Continua del servicio

La principal relación de actividades dentro de este sub-servicio serán las siguientes:

- Asegurar la calidad de todas las entregas a Madrid Digital.
- Asegurar y Revisar el código, parametrización, documentación, transferencia de conocimiento, atención y ayuda al usuario, etc. conforme a la normativa y estándares de calidad existentes.

- Gestión y almacenamiento de la documentación funcional y técnica. Mantener actualizado el repositorio de la documentación que se haya determinado para cada tipo. Revisión de su uso en los diferentes tipos de repositorio identificando perfil del que consulta y diferenciando número de visitas de diferentes usuarios y número de visitas a la documentación.
- Asegurar y revisar el cumplimiento de las Leyes de Seguridad y Protección de Datos que indique Madrid Digital que deben cumplir los Sistemas de Información de la Plataforma Centralizada de RRHH y FP Comunidad de Madrid. Asegurar y revisar la seguridad de todos los desarrollos realizados.
- Asegurar y revisar, definir y actualizar los estándares de trabajo ya existentes o que se establezcan: metodologías, normativas como la documentación de análisis funcionales, documentación de diseños técnicos, realización de pruebas, pruebas de regresión automática.
- Almacenamiento de la documentación funcional y técnica. Mantener actualizado el repositorio de la documentación que se haya determinado para cada tipo.
- Mantenimiento de las herramientas y utilidades que se desarrollen dentro del ámbito de este lote con motivo de la evolución del servicio y como resultado de los trabajos del lote 2 del presente expediente.
- Colaborar junto con el lote 2 en la elaboración de encuestas de satisfacción y expectativas tanto de responsables funcionales como de usuarios que permitan medir y evaluar la calidad del servicio ofrecido, así como detectar puntos de mejora.
- Auditar la línea base de mantenimiento: código, parametrización, documentación, etc. conforme a la normativa y estándares de calidad existentes.
- Realización de las auditorías conforme a la normativa y estándares de calidad existentes de los módulos que se modifiquen de los sistemas de información: código, parametrización, documentación, etc.
- El adjudicatario propondrá tareas para el incremento de la calidad de la PC de RRHH y FP de la CM, incluyendo las siguientes tareas:
 - Identificación y análisis de los puntos mejorables de la instalación, tanto desde el punto de vista de aprovechamiento de recursos como de uso de tecnologías existentes en cada Producto.
 - Refactorización de código para optimizar los tiempos de ejecución de objetos existentes.
 - Rediseño para mejorar la mantenibilidad y administración de objetos existentes.

Este servicio coordinará las acciones necesarias identificadas para mejorar el servicio de soporte y controlará que las medidas implementadas son efectivas, es decir, que los incidentes bajan en número y que los usuarios cada vez son más autónomos, bien por conocimiento, bien porque encuentran la respuesta a sus dudas sin tener que recurrir al servicio de Atención y Soporte. Por supuesto, no se tendrá en cuenta como mejora, que un servicio se deje de utilizar como medida para la bajada de incidentes.

El adjudicatario presentará una planificación para realizar estas actividades, que se podrá modificar a lo largo del contrato en función de la evolución de los incidentes.



Este análisis, además de planificado, también se podrá pedir a demanda este análisis por parte de Madrid Digital.

5.5.5 Sub-servicio de Estandarización y buenas prácticas para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información

En este servicio se incluirán todas las actividades necesarias para definir-implantar las buenas prácticas en el ámbito de definición, desarrollo, implantación y mantenimiento de Sistemas de Información, así como en el ámbito de las técnicas de sistemas, adaptándolas a las necesidades de Madrid Digital, así como documentar-publicar y mantener actualizadas dichas prácticas para que puedan ser utilizadas en los desarrollos futuros que se implementen.

La relación de actividades dentro del servicio de estandarización y buenas prácticas, a título nominativo, pero no restrictivo, es la siguiente:

- Elaboración del plan de trabajo periódico del servicio, según la periodicidad requerida.
- Definición y/o actualización continua de los estándares de trabajo ya existentes o que se establezcan:
 - Metodologías (aseguramiento de la calidad, mantenimiento, gestión de entornos, gestión de parches, gestión de inventarios, etc.)
 - Normativas como la Documentación de análisis funcionales, documentación de diseños técnicos, codificación en JAVA, realización de pruebas, pruebas de regresión automáticas, normativas de administración, de monitorización, de comunicaciones, de seguridad, de integración, ...
 - Procedimientos.
- Estudio e implantación, si así Madrid Digital lo decidiese, de herramientas de productividad dentro de la operatoria del mantenimiento de sistemas, como pueden ser herramientas de productividad en la documentación, ofuscación y copia de datos entre entornos, etc.
- Documentación y actualización de la documentación que refleja todo lo anterior (metodología, normativas, procesos, procedimientos, ...).
- Mejoras sobre las plantillas de documentos existentes. Actualización de las plantillas y de la documentación existente en cada momento, basada en estas plantillas.

Adicionalmente, en el ámbito de las técnicas de sistemas, incluye las actividades necesarias para definir-implantar las buenas prácticas de la PC de RRHH y FP de la CM adaptándolas a las necesidades de Madrid Digital, así como documentar-publicar y mantener actualizadas dichas prácticas y así poder poner en marcha las sinergias en la operación para reducir costes de administración de los sistemas y mejorar la calidad del servicio global.

A título informativo, pero no restrictivo, la relación de actividades dentro del este servicio de estandarización para las Técnicas de Sistemas podría ser la siguiente:

- Definición/adecuación/actualización continua de todos los procedimientos asociados (instrucciones técnicas), con su calendario, horario de actuación permitido, autorización requerida, Perfiles involucrados, Procedimiento técnico, Plantillas necesarias, Comunicación de resultados.



- Revisión/adecuación/actualización continua del catálogo de operaciones actual de los sistemas.
- Definición y/o actualización continua de los procedimientos de inventariado de infraestructura, de configuración de los sistemas y de la gestión de cambios tanto en el inventario como en la configuración de los sistemas (con *workflows* si fuese necesario).
- Mejoras sobre las plantillas de documentos existentes. Actualización de las plantillas y de la documentación existente en cada momento, basada en estas plantillas, siempre en coordinación con lo definido por Madrid Digital.

A modo resumen, este servicio tiene consiste en implementar, poner en marcha y mantener todos los aspectos metodológicos, normativos o de procedimiento que se definan, siguiendo las buenas prácticas, estándares y/o recomendaciones de los fabricantes en el ámbito de la implementación y mantenimiento de sistemas, así como la divulgación de los mismos dentro de Madrid Digital, según el método que se establezca.

6 Cláusula 6. Lote 1 - Equipo prestador del Servicio

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil mínimos, que se detalla en esta cláusula.

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos 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.

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador de los trabajos a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicios señalados en el presente documento, cumpliendo en todo caso las especificaciones de equipos mínimos que más adelante se detallan.

Todos los miembros de los equipos deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües. En caso de incluir recursos que no cumplan este perfil, el adjudicatario deberá proporcionar, a petición de Madrid Digital, intérpretes que faciliten la comunicación sin cargo adicional por Madrid Digital.

Por solicitud de Madrid Digital o por iniciativa propia del adjudicatario, una vez iniciado el contrato y si Madrid Digital lo autoriza, se podrá modificar la distribución de recursos de los equipos de trabajo para ajustarlos a las necesidades del servicio, siempre conservando el número de recursos y su perfil profesional. El equipo de trabajo resultante pasará a ser el nuevo equipo comprometido por el adjudicatario, que se formalizará dentro del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC). Los currículums de los recursos del Equipo de Trabajo (de acuerdo al formato establecido), serán aportados por el adjudicatario, firmados electrónicamente por la persona que ostente su representación y aceptados previamente de conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El conjunto de los posibles perfiles a incorporar en el Equipo de Trabajo está descrito en el siguiente apartado 6.1. Estos perfiles podrán formar parte del Equipo Base (de acuerdo con el dimensionamiento reflejado en el apartado 6.2.1) o al Equipo Extendido.

6.1 Perfiles del Equipo de Trabajo

6.1.1 Titulaciones del Equipo de trabajo

Cada uno de los diferentes Roles que componen el equipo de Trabajo (Base y Extendido) tendrá asociado un requerimiento de titulación académica mínima. De acuerdo a la tabla siguiente, habrá dos opciones posibles en cuanto a requerimientos de titulación (Titulación 1 y Titulación 2):

Opción	Requerimientos asociados
Titulación tipo 1	Titulación universitaria: <ul style="list-style-type: none">– Antes de Bolonia: Titulación de Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.– Después de Bolonia: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias.

Opción	Requerimientos asociados
	<ul style="list-style-type: none">Se admitirá que la titulación acreditada sea titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida para el perfil.
Titulación tipo 2	<p>Titulación universitaria:</p> <ul style="list-style-type: none">Antes de Bolonia: Diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias.Después de Bolonia: Nivel 2 (Grado) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 6 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias.Se admitirá la titulación acreditada 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 siempre y cuando se acrediten 12 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida para el perfil.

Tabla 7: Titulaciones Equipo de Trabajo Lote 1

Para cada uno de los roles que integran los apartados siguientes (apartados 6.1.1 y 6.1.3), se indicará qué opción de esta tabla tiene como requerimiento de Titulación.

6.1.2 Configuración del Equipo de Gestión del Servicio

El equipo de Gestión del Servicio estará formado por los siguientes perfiles.

6.1.2.1 Director del Servicio

Es el responsable a nivel estratégico del Servicio ante Madrid Digital, participa en la toma de decisiones que tengan carácter estratégico en el ámbito de los Comités Estratégicos que periódicamente se convoquen. Es una perfil adicional y distinta al resto del Equipo de Trabajo que tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Facilitar la capacitación y guía en materia contractual al Responsable del Servicio y a los Coordinadores Técnicos.
- Apoyar al Responsable del Servicio para mejorar la motivación, minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar en su caso la captación de recursos.
- Asegurar el correcto seguimiento del Contrato, comprobando el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de Madrid Digital con respecto al servicio.
- Dotar al Responsable del Servicio de los medios necesarios para que mantenga la completitud, estabilidad y motivación del equipo de trabajo, evitando la existencia de rotación no deseada.
- Dar soporte al Equipo de Trabajo en cuanto a la formación, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del adjudicatario.
- Identificar posibilidades de mejora en el servicio y en su caso asegurar la implantación de dichas mejoras.
- Participación en los Comités Estratégicos definidos por Madrid Digital.



Si a lo largo de la ejecución del contrato el Director del Servicio no realiza las funciones anteriormente requeridas, Madrid Digital podrá requerir la sustitución del mismo.

6.1.2.2 Responsable del Servicio

Se constituye como el responsable operativo del Servicio ante Madrid Digital.

Será el interlocutor único con el Responsable del Contrato de Madrid Digital y se encontrará en permanente contacto con el personal de Madrid Digital designado por la Dirección de Madrid Digital, realizando las siguientes funciones:

- Ejercer el mando, la coordinación y organización sobre los profesionales del Equipo de Trabajo. Los miembros del Equipo de Trabajo estarán siempre a todos los efectos bajo la disciplina laboral y la dirección del adjudicatario.
- Reclutamiento y selección de su personal, asegurando la adecuada asignación y capacitación de los recursos que van a prestar el servicio.
- Coordinar el apoyo técnico y la formación que el adjudicatario suministrará a los miembros del equipo humano en los ámbitos objeto del Contrato, así como la actualización de los conocimientos de las últimas evoluciones tecnológicas en cuanto a mantenimiento y desarrollo de aplicaciones y en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Gestión, coordinación y seguimiento de todos los servicios y sub-servicios objeto del contrato.
- Propuesta de planificación general de los trabajos y de las tareas objetos del contrato.
- Realizar el análisis y gestión de riesgos, proponiendo a Madrid Digital las medidas necesarias para evitarlos e implementar tales medidas si fueran necesarias.
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente documento y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo realizado por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Velar por la correcta coordinación entre todo el equipo de trabajo, estableciendo las prioridades adecuadas para garantizar la calidad del servicio en el caso de solapes en los equipos de trabajo asignados a cada coordinador.
- Asegurar que el Equipo de Trabajo conoce el modelo de servicio de Madrid Digital y los procedimientos y normativas establecidos.
- Coordinación Funcional y Técnica con los responsables que Madrid Digital designe.
- Coordinación del análisis de requerimientos técnicos, funcionales y de gestión del sistema de forma global, velando por su completitud, así como la coherencia entre las partes, garantizando que las valoraciones de Encargo ante cualquier petición de servicio de Madrid Digital se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por Madrid Digital.
- Proponer a Madrid Digital la planificación, y una vez autorizada, gestionar la planificación de la puesta en producción de nuevas funcionalidades o módulos.



- Asegurar la mejor calidad del servicio de puesta en producción, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas en producción.
- Identificación de problemas que puedan causar insatisfacción de los usuarios, proponer medidas para resolverlos e implementar tales medidas si fueran aprobadas por Madrid Digital.
- Identificación de problemas de estabilidad, rendimiento y escalabilidad del sistema, proponiendo medidas para resolverlos e implementar tales medidas si fueran aprobadas por Madrid Digital.
- Recibir, gestionar y resolver en su caso, las incidencias que se produzcan y que sean emitidas por el personal prestador del servicio. Dar soporte al equipo de trabajo en cuanto a la formación, la provisión de medios y los procedimientos de la empresa del adjudicatario.
- Mantener con el responsable de Madrid Digital, de forma mensual o con la periodicidad que Madrid Digital determine, las reuniones necesarias para informar a Madrid Digital sobre el estado de ejecución del contrato, las incidencias producidas y su resolución, así como proponer la configuración del trabajo pendiente a realizar a corto y medio plazo. Entrega de los informes periódicos de la Gestión de Soporte y Mantenimiento, así como de los diferentes trabajos objeto del contrato.
- Es el responsable de liderar el desempeño diario, la planificación, gestión y organización de los equipos de trabajo asignados a los servicios, así como de gestionar las incidencias que puedan surgir durante la ejecución de los servicios y juntamente con el Responsable del Contrato de Madrid Digital, tomar las decisiones para resolverlas.
- Garantizar la rapidez en la incorporación de los recursos para asegurar la ejecución en fecha de los servicios demandados, asegurando la transferencia del conocimiento dentro de su equipo y en especial en el caso de rotación.
- Revisar el rendimiento y el cumplimiento de objetivos de los miembros del Equipo de Trabajo.
- Seguimiento y supervisión del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con Madrid Digital.
- Participación en los Comités de Seguimiento (operativos y estratégicos) definidos por Madrid Digital, proporcionar los informes de seguimiento, realización de las actas de los mismos y seguimiento de los acuerdos alcanzados. Asistencia y participación al Comité que se le convoque.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de las actividades de Gestión del Conocimiento y de la Calidad, garantizando que las entregas comprometidas con Madrid Digital se realizan con la calidad adecuada, atendiendo a los estándares de Madrid Digital, y a los compromisos de calidad específicos acordados para la propia entrega.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de las actividades de Gestión del Cambio.
- Velar por el cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos.
- Elaboración de las actas de reunión: será responsabilidad del adjudicatario la elaboración de las actas de los Comités y de todas las reuniones tanto de trabajo como de seguimiento mantenidas, recogiendo acuerdos, etc. adoptados en tales reuniones y/o Comités y el

seguimiento de los mismos. En un plazo no superior a 2 días laborables, el acta será remitida para su aprobación a Madrid Digital.

- Identificación de posibilidades de mejora en el servicio y, si son autorizadas por Madrid Digital, asegurar la implantación de dichas mejoras.

DENOMINACIÓN:	Responsable del Servicio	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber realizado durante al menos 8 años tareas de jefatura en la Dirección de proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid con grandes equipos de trabajo (con un mínimo de 30 personas dependiendo de él), habiéndose debido realizar esta función en los últimos 8 años.- Asimismo, al menos 4 de esos años se deberán de haber desarrollado en proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional en proyectos para la Administración Pública.			

Tabla 8: Responsable del Servicio. Lote 1

6.1.2.3 Consultor Gestión Servicio

Sus actividades serán realizar, principalmente, el apoyo al seguimiento de la prestación del contrato por parte de Madrid Digital respondiendo de forma ágil y eficiente a las peticiones realizadas en este sentido por Madrid Digital. También debe prestar apoyo al Responsable del Servicio. Realizará, entre otras, las siguientes tareas de soporte a la gestión:

- Colaboración en la organización y gestión del proyecto:
 - Análisis y gestión de riesgos.
 - Gestión del cambio.
 - Propuesta de medidas preventivas/correctivas de gestión.
 - Programación de los Comités de Seguimiento, junto con sus informes y documentación, cumpliendo con la normativa del proyecto, realización de las actas de los mismos recogiendo los acuerdos alcanzados y seguimiento de los mismos, haciendo uso de las herramientas establecidas.
 - Gestión y soporte de herramientas internas proporcionadas por Madrid Digital: portal proyecto, estadísticas e informes, gestión documental, entre otras.
 - Gestión administrativa: realización y gestión de convocatorias de reuniones, elaboración y publicación de Actas, informes y documentación asociada, organización y clasificación de la documentación, etc.
 - Elaborar o coordinar la elaboración de todos los informes requeridos por Madrid Digital, de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis, de periodicidad indicada por Madrid Digital o a demanda. Entre otros, por ejemplo, incluye los siguientes:
 - Informe de Seguimiento Global del Servicio, y de los Servicios prestados.
 - Informe de Organización del equipo de trabajo.
 - Informe de Seguimiento de las I/P/Cs: por cada incidente se aportará información del estado, horas consumidas en la solución, desglose por perfil y equipo de trabajo dedicado.

- Informe de Seguimiento de Encargos por situación (valoración, ejecución, rechazo, finalización) con la información de detalle requerida.
 - Informe de Cumplimiento de ANS de los servicios prestados.
- Supervisión y control del trabajo continuo y/o a demanda realizado por los miembros del equipo Base y/o Extendido, y las actividades realizadas:
 - Reporte a Madrid Digital de las posibles incidencias o desviaciones de plazos,
 - Seguimiento diario proactivo de las mismas.
- Aseguramiento de la calidad del servicio:
 - Seguimiento del cumplimiento metodológico y estándares de trabajo dentro del equipo del adjudicatario, respondiendo ante Madrid Digital sobre el cumplimiento de los mismos en entregables, procedimientos, productos, etc.
 - Aseguramiento del Traspaso de Conocimiento continuo al equipo de Madrid Digital, realizando la formación establecida.
 - Garantizar los niveles de servicio requeridos por Madrid Digital. Realización de los informes periódicos de la Gestión del Servicio, a demanda de Madrid Digital.
- Una de las principales actividades del Consultor de Gestión de Servicio será la de encargarse de coordinar las actividades de coordinación entre todos los Coordinadores con, entre otros, los siguientes objetivos:
 - El servicio se preste homogéneo,
 - Con planificación común,
 - Con conocimiento por parte de todos los coordinadores de todas las tareas a realizar y su prioridad,
 - Aseguramiento de que cada equipo tiene claro su rol y las fronteras con el resto de los equipos.
 - Aseguramiento de que todos los coordinadores tienen conocimiento y ejecutan las metodologías de trabajo definidas.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor de Gestión del Servicio	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como consultor de gestión en proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid con grandes equipos de trabajo (con un mínimo de 30 personas) realizando tareas de apoyo al seguimiento y control de los servicios objeto de este lote, conforme a las tareas indicadas, durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.- A menos deberá haber desarrollado esta experiencia en proyectos para la Administración Pública durante 2 años.			

Tabla 9: Consultor de Gestión del Servicio. Lote 1

6.1.2.4 Técnico de Apoyo Administrativo

Los recursos dedicados a apoyo técnico administrativo deberán realizar aquellas tareas operativas que necesite el Consultor de Gestión de Servicio (por ejemplo, realización de informes, documentación, convocatoria de reuniones, etc.) dentro del ámbito de los productos software incluidos en el contrato.

DENOMINACIÓN:	Técnico de Apoyo Administrativo	PERFIL	Consultor ERP Junior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 2 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como consultor junior de gestión en proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid realizando tareas de apoyo al seguimiento y control de los servicios objeto de este lote, conforme a las tareas indicadas, durante al menos 1 año, habiéndose debido realizar esta función en el último año.			

Tabla 10: Técnico de Apoyo Administrativo. Lote 1

6.1.3 Configuración del Equipo de Trabajo Operativo

El adjudicatario deberá disponer de un Equipo Técnico y humano con capacidad suficiente para realizar las tareas asociadas a los servicios definidos en la Cartera de Servicios.

A continuación, se detallan las tareas, cualificación y perfil técnico requerido como mínimo para cada uno de los componentes del equipo de trabajo

6.1.3.1 Coordinadores

Los recursos del equipo del adjudicatario identificados como Coordinadores asumirán en el ámbito bajo su responsabilidad, entre otras y con carácter general las siguientes actividades:

- Coordinación de los grupos de trabajo del adjudicatario, garantizando que el personal asignado para la ejecución de los servicios está disponible y cuenta con los medios y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Coordinación y distribución de trabajos y tareas a los diferentes equipos de trabajo bajo su ámbito de responsabilidad, tanto para equipo base como para equipo extendido.
- Verificar y asegurar la correcta formación, el conocimiento, la capacitación y experiencia profesional en todas las incorporaciones al Equipo de Trabajo.
- Gestión, coordinación y seguimiento de todos los servicios y sub-servicios bajo su ámbito de responsabilidad.
- Detectar e informar al Responsable del Servicio de los riesgos y de todas las posibles situaciones anómalas e incidencias que se puedan producir y que puedan afectar negativamente a la calidad del servicio.
- Supervisar y controlar las actividades realizadas por los miembros de su equipo, asegurando los resultados esperados, corrigiendo las posibles incidencias que se puedan producir que vayan en detrimento de una buena eficiencia, y por lo tanto pueda afectar a la calidad del servicio y garantizando que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.



- Asegurar que el Equipo de Trabajo conoce el modelo de servicio de Madrid Digital y los procedimientos y normativas establecidos.
- Garantizar que las valoraciones de Encargo ante cualquier petición de servicio de Madrid Digital se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por Madrid Digital y son acordes a las directrices dadas en el correspondiente apartado del presente documento.
- Realizar funciones de soporte técnico al personal del equipo concentrando el conocimiento de estándares y procedimientos relativos al ciclo de vida del software de Madrid Digital y al modelo de servicio.
- Realizar funciones de soporte funcional al personal del equipo en cada uno de los diferentes ámbitos funciones objeto del contrato.
- Propuesta de definición, revisión, actualización de la planificación de los trabajos, para la autorización por parte de Madrid Digital. Una vez aceptada la nueva planificación por Madrid Digital, realizar el control del cumplimiento de la planificación.
- Seguimiento y supervisión del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con Madrid Digital.
- Mantener actualizadas las herramientas de control y gestión en forma y plazo.
- Entrega en plazo y cumpliendo los estándares de calidad establecidos, de todos los trabajos que están dentro de su ámbito de trabajo. Velar porque su equipo, cumpla los estándares de trabajo (metodología, normativa y procedimientos) requeridos por Madrid Digital en el desarrollo de sus funciones. Participación activa en la mejora de dichos estándares, a petición de Madrid Digital.
- Asistencia, participación y coordinación en los Comités de Seguimiento y las reuniones de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, realizando la documentación preparatoria, las convocatorias, las actas de las mismas y seguimiento de los acuerdos alcanzados.
- Asegurar el Conocimiento Funcional y Técnico específico de las soluciones implantadas en su área y de los cambios y evoluciones que, como consecuencia de la actividad ordinaria de mantenimiento, se produzcan en la misma.
- Coordinación de actividades, funcional y/o técnica de su área con el responsable que Madrid Digital designe en cada caso. Mantener una comunicación y coordinación adecuadas con el resto de los coordinadores, velando por la calidad global del servicio
- Coordinación de las actividades para el servicio de Transferencia del Conocimiento en el ámbito de su competencia
- Colaborar en la realización de los informes con la Gestión del Servicio, de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis, de periodicidad indicada por Madrid Digital o a demanda.
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste: reuniones de seguimiento, reuniones de trabajo, etc.
- Otras actividades necesarias dentro de su ámbito de actuación y roles de trabajo, que se determine durante la ejecución de este contrato.

La responsabilidad de los Coordinadores será garantizar la correcta ejecución de los puntos enumerados anteriormente, así como la de actuar como interlocutores con el personal de Madrid Digital.

6.1.3.1.1 Coordinador de Atención, Soporte y Formación

Deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas, como complemento a las ya indicadas del perfil Coordinador con carácter general:

- Coordinación y Gestión del Soporte:
 - Gestión y Seguimiento continuo de la Atención y Soporte:
 - Propuesta de planificación y programación del soporte continuo tanto remoto como presencial.
 - Coordinación del equipo de soporte continuo y distribución de tareas en el mismo para llevar a cabo su ejecución.
 - Realización de seguimiento diario en cuanto a la evolución de incidencias, peticiones y consultas, quejas (en adelante ticket) informando de la situación a todo el equipo y trasladando las instrucciones y novedades necesarias para el adecuado desarrollo del servicio.
 - Reporte y seguimiento diario de incidencias o problemas significativos a los responsables de Madrid Digital o a quien Madrid Digital determine.
 - Realizar informes periódicos del Soporte, identificando los problemas relevantes y las acciones o decisiones adoptadas para su resolución. También se recogerá las peticiones de mejora que se realicen por parte de los usuarios.
 - Elaboración de un informe final del periodo de Soporte, cuando se requiera.
 - Elaboración de informes de detalle de cualquier circunstancia que haya provocado una queja, o a solicitud de Madrid Digital, sobre los servicios prestados por el adjudicatario y objeto de este documento.
 - Mejora Continua de Soporte:
 - Recepción y revisión de la documentación relevante para gestionar y prestar el servicio, velando porque la documentación necesaria para ello esté accesible, debidamente actualizada, adaptada a para cada perfil. (funcionales, guías técnicas, manuales de usuario, etc.)
 - Formación continua del equipo prestador del servicio que tendrá como objetivo prioritario, mantener actualizado a todo el personal en función de los cambios y evoluciones de los servicios a lo largo de la vida del contrato, facilitando el nivel de aprendizaje para obtener más soluciones y que éstas sean más rápidas.
 - Reuniones periódicas de traspaso de conocimiento a Madrid Digital, atendiendo a un temario previamente conocido y consensuado, que incluirá la información relativa a los nuevos servicios incorporados y a la creación o actualización de documentación llevadas a cabo.
- Coordinación y Gestión de la Formación:
 - Elaboración del Plan de Formación general y en especial de nuevos evolutivos/módulo.
 - Coordinación, seguimiento y gestión del Plan de Formación, seguimiento de las acciones formativas. Incluye, al menos, las siguientes actividades:

- Coordinación de todos los recursos y tareas necesarias para asegurar la correcta detección, implantación y ejecución de la formación.
 - Diseño y desarrollo de herramientas de soporte a la formación (evaluaciones, informes...).
 - Gestión de todos los medios técnicos (aulas, equipos...) y humanos, para impartir la formación, tanto en formato presencial como remoto.
 - Diseño y seguimiento de calendarios, gestión de las convocatorias de las acciones formativas, control de asistencia a dichas acciones, etc.
 - Gestión del equipo de formadores para asegurar la correcta preparación e impartición de la formación.
 - Coordinación y seguimiento de la capacitación del equipo de formadores.
 - Comunicación y traspaso de conocimiento constante con formadores, consultores y con los responsables y equipo de Madrid Digital.
 - Detección de necesidades de comunicación en el ámbito de formación.
 - Gestión del cambio y la comunicación, coordinación de acciones de difusión al usuario.
 - Seguimiento y preparación de toda la documentación requerida ligada a formación, para que esté en tiempo, forma y con el contenido adecuado.
 - Velar por la actualización y publicación de últimas versiones de la documentación del proyecto, tanto interna como de usuario.
 - Traspaso de conocimiento continuo al equipo de Madrid Digital.
- Evaluación de la calidad de la formación y propuesta de mejoras. Incluye, al menos, las siguientes actividades:
 - Evaluación de la satisfacción de la formación. Seguimiento de las evaluaciones para detectar mejoras en el ámbito de la formación y del sistema implantado.
 - Propuesta, diseño y ejecución de planes de acción para la mejora continua de la formación.
 - Diseño, ejecución y seguimiento de planes de detección de necesidades de formación.
 - Ejecución y seguimiento de procedimientos para la ejecución de los planes de formación.
- Reporte de seguimiento de Formación a Madrid Digital, periódico o a demanda. Incluye, al menos, las siguientes actividades:
 - Diseño y elaboración de informes de dirección sobre formación.
 - Seguimiento y realización de todas las tareas necesarias que requiera el sistema de información de formación de Madrid Digital.
 - Elaboración de Informes para los correspondientes Comités de Seguimiento.
 - Diseño e implantación de cuadros de mando para formación. Seguimiento de los mismos.
- Coordinación de la Comunicación y del Cambio. Incluye, al menos, las siguientes actividades:

- Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Comunicación y de Gestión del Cambio. Incluye, Entre otras acciones, las siguientes:
 - Envío masivo de Comunicados (HTML).
 - Recepción y gestión buzón de sugerencias a través del Portal.
 - Cambios de estructura de Portal.
- Detección de necesidades de Comunicación y Gestión del Cambio, y elaboración de propuestas para la mejora continua de estas áreas.
- Revisión, diseño y desarrollo de tareas de comunicación, cumpliendo con la calidad establecida por Madrid Digital (redacción de notas, diseño y redacción de Boletines, Newsletters, comunicados...). Incluye, Entre otras acciones, las siguientes:
 - Mantenimiento de la información actualizada.
 - Seguimiento de toda la documentación requerida ligada a estas áreas, para que esté en tiempo, forma y con el contenido adecuado.
 - Traspaso de conocimiento e información de todas las tareas que sean requeridas a Madrid Digital
- Diseño y elaboración de informes de dirección sobre comunicación y gestión del cambio. Incluye, entre otras acciones, las siguientes:
 - Diseño e implantación de cuadros de mando de Comunicación y Gestión del Cambio.
 - Diseño y elaboración de informes de dirección sobre comunicación y gestión del cambio.
 - Implantación de estadísticas.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Coordinador de Atención, Soporte y Formación	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">– Haber realizado tareas de Coordinador de Soporte y Formación en proyectos de Atención y Soporte con alto volumen de usuarios y de coordinación de formación de planes voluminosos en contenido y usuarios de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid PeopleNet durante al menos 6 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 6 años.– Esta experiencia deberá haberse realizado al menos durante 3 años en proyectos para la Administración Pública.			

Tabla 15: Coordinador de Atención, Soporte y Formación. Lote 1

6.1.3.1.2 Coordinador de Desarrollo y Evolución

Será el responsable de garantizar el desarrollo y evolución de los diferentes sistemas de información (principalmente evolutivos de amplio alcance o nuevos módulos funcionales) así como su incorporación a la Línea Base.



Como resumen, a título informativo, pero no restrictivo, y como complemento de las actividades para el perfil Coordinador de carácter general que ya se han especificado anteriormente, será responsable de:

- Coordinación y participación de la elaboración de las propuestas de solución de cada uno de los ámbitos funcionales
- Responsable de la disponibilidad de los diferentes entornos de desarrollo, pruebas, validación, formación y pre-producción necesarios.
- Coordinación y participación de la elaboración de las valoraciones de los encargos, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- Coordinación del análisis de requerimientos técnicos del sistema de información, velando por su completitud, así como por la coherencia de las partes. Transmisión posterior al equipo de mantenimiento de las necesidades técnicas del usuario final
- Coordinar y participar en los diseños técnicos detallados de los requerimientos funcionales y velar porque contemplen y den solución técnica a todos ellos.
- Coordinar y participar en los desarrollos y parametrizaciones que sean necesarios y velar para el cumplimiento de todos los requerimientos definidos (técnicos y/o funcionales). Incluye la coordinación con el mantenimiento de la línea base de la PC de RRHH y FP de la CM, asegurando la incorporación correcta de las nuevas versiones a dicha línea base.
- Coordinar y participar en la elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos, garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- Planificación y seguimiento de la ejecución de dichos planes de pruebas.
- Coordinar y participar en la definición, elaboración y documentación de prototipos y/o maquetas.
- Coordinar y participar en la elaboración, ejecución y documentación de los Planes de Migración, si fuesen necesarios, garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- Coordinar y participar en la realización de las tareas técnicas de migración de datos, incluyendo la extracción, transformación, depuración y carga, según los planes de migración establecidos.
- Coordinar y participar en la gestión del cambio funcional y la comunicación/difusión al usuario junto con el Coordinador de Soporte y Formación
- Coordinar y participar en la elaboración del material de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras formativas), garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes junto con el Coordinador de Soporte y Formación
- Coordinar y participar en la definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales, garantizando que esta sea completa, congruente y consistente.
- Asegurar la correcta aplicación por parte del equipo de trabajo bajo su ámbito de responsabilidad de los procedimientos, normativas y modelo de servicio definido. Incluye la realización de las labores necesarias para asegurar la correcta incorporación de los evolutivos a la línea base de la PC de RRHH y FP de la CM, cumpliendo toda la normativa.
- Coordinar las actividades de soporte y formación al resto del equipo.

- Ejecución de acciones orientadas a asegurar la estabilización de los desarrollos y evoluciones en el periodo estimado: control de la situación, nº de Incidencias de la implantación, traspaso de conocimiento al equipo que será responsable del mantenimiento en Madrid Digital, etc.
- Propuesta de definición, revisión, actualización de la planificación de los trabajos, para la autorización por parte de Madrid Digital. Una vez aceptada la nueva planificación por Madrid Digital, realizar el control del cumplimiento de la planificación.
- Otras actividades necesarias dentro de su ámbito de actuación y roles de trabajo, que se determine durante la ejecución de este contrato.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Coordinador de Desarrollo y Evolución	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como Consultor Senior en Recursos Humanos Cegid PeopleNet realizando labores de coordinación y jefatura de en proyectos de desarrollo de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid PeopleNet, durante al menos 6 años, gestionando un equipo mínimo de 8 personas, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 6 años.- A menos deberá haber desarrollado esta experiencia en proyectos para la Administración Pública durante 3 años.			

Tabla 11: Coordinador de Desarrollo y Evolución. Lote 1

6.1.3.1.3 Coordinador de Mantenimiento

Será el responsable de garantizar el mantenimiento y la continuidad del servicio de los diferentes sistemas de información de la línea base.

Como resumen, a título informativo, pero no restrictivo, y complemento de las actividades para el perfil Coordinador de carácter general que ya se han especificado anteriormente, será responsable de:

- Asegurar el Conocimiento Funcional y Técnico específico de las soluciones implantadas y de los cambios y evoluciones que, como consecuencia de la actividad ordinaria de mantenimiento, se produzcan en la misma.
- Hacer el seguimiento diario de las incidencias y consultas que hayan sido escaladas a su nivel para que se vayan realizando según lo acordado y dentro de los niveles de servicio establecido.
- Coordinación y participación de la elaboración de las propuestas de solución de cada uno de los ámbitos funcionales
- Coordinación del análisis de requerimientos técnicos del sistema de información, velando por su completitud, así como por la coherencia de las partes. Transmisión posterior al equipo de mantenimiento de las necesidades técnicas del usuario final
- Coordinar y participar en los diseños técnicos detallados de los requerimientos funcionales y velar porque contemplen y den solución técnica a todos ellos.

- Coordinar y participar en los desarrollos y parametrizaciones que sean necesarios y velar para que cumpla con todos los requerimientos definidos (técnicos y/o funcionales). Para su correcto mantenimiento de la línea base de la PC de RRHH y FP de la CM, asegurando la incorporación correcta de las nuevas versiones a dicha línea base.
- Coordinar y participar en la elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos, garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- Planificación y seguimiento de la ejecución de dichos planes de pruebas.
- Coordinar y participar en la definición, elaboración y documentación de prototipos y/o maquetas.
- Asegurar la correcta aplicación por parte del equipo de trabajo bajo su ámbito de responsabilidad de los procedimientos, normativas y modelo de servicio definido. Incluye la realización de las labores necesarias para asegurar la correcta incorporación de los evolutivos a la línea base de la PC de RRHH y FP de la CM, cumpliendo toda la normativa.
- Coordinar las actividades de soporte al resto del equipo.
- Propuesta de definición, revisión, actualización de la planificación de los trabajos, para la autorización por parte de Madrid Digital. Una vez aceptada la nueva planificación por Madrid Digital, realizar el control del cumplimiento de la planificación.
- Responsable de la Gestión de problemas con los fabricantes de Producto (Cegid e IBM):
Cuando sea necesario y/o Madrid Digital demande se encargará de las siguientes acciones:
 - Escalado de consultas/problemas interlocución directa y activa del caso.
 - Preparación de entornos para que puedan realizar las acciones operaciones necesarias para resolver los casos planteados.
- Coordinar el apoyo a los equipos.
- Otras actividades necesarias dentro de su ámbito de actuación y roles de trabajo, que se determine durante la ejecución de este contrato.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Coordinador de Mantenimiento	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">– Haber participado como Consultor Senior en Recursos Humanos Cegid PeopleNet realizando labores de coordinación en contratos de mantenimiento y soporte de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid PeopleNet, durante al menos 6 años, gestionando un equipo mínimo de 8 personas, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 6 años.– Esta experiencia deberá haberse realizado al menos durante 3 años en proyectos para la Administración Pública.			

Tabla 12: Coordinador de Mantenimiento Administración y Servicios Comunes. Lote 1

6.1.3.1.4 Coordinador de Administración y Operación

Además de las actividades del perfil Coordinador con carácter general que ya se han especificado, será responsable de todas las actividades involucradas en el "Servicio de Dotación, Administración

y Monitorización de la infraestructura” asumiendo las labores de gestión, coordinación y apoyo técnico a los equipos de trabajo que prestan dicho servicio.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Coordinador de Administración y Operación	PERFIL	Arquitecto de Sistemas ERP
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">– Haber realizado tareas de Coordinador de Administración y Monitorización de Sistemas, Seguridad y Comunicaciones en grandes infraestructuras con plataforma Cegid PeopleNet durante al menos 6 años, gestionando un equipo mínimo de 3 personas habiéndose debido realizar esta función en los últimos 6 años.– Así mismo, deberá haber realizado consultoría técnica de sistemas Cegid PeopleNet en grandes infraestructuras durante al menos 4 años.			

Tabla 13: Coordinador de Administración y Operación. Lote 1

6.1.3.1.5 Coordinador de Implantación

Además de las actividades del perfil Coordinador con carácter general que ya se han especificado, los recursos del equipo del adjudicatario identificados como Coordinadores de Implantación asumirán labores de gestión de proyecto, coordinación y apoyo técnico a los equipos de trabajo que prestan el “Servicio de implantación de Colectivos y Organismos”.

Se encargará de gestionar y coordinar cada servicio de implantación que apruebe Madrid Digital durante la ejecución del contrato. En función del número y la magnitud de las implantaciones, Madrid Digital determinará el número de coordinadores necesarios con dedicación exclusiva.

Deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas, como complemento a las actividades ya indicadas del perfil Coordinador con carácter general:

- Elaboración del Plan de Implantación, coordinación, seguimiento y gestión del mismo.
- Detectar e informar al Responsable del Servicio de los riesgos y de todas las posibles situaciones anómalas e incidencias que se puedan producir y que puedan afectar negativamente a la calidad del servicio.
- Elaboración del Plan de Riesgos, que debe contemplar los riesgos de la implantación y las acciones que deberán tomarse para permitir el normal funcionamiento del centro ante los diferentes tipos de problemas que puedan presentarse.
- Elaborar el Plan Global de Formación y Comunicación para la implantación.
- Coordinación y Gestión de la Formación de implantación.
- Coordinación de la Comunicación y la Gestión del Cambio.
- Coordinación del equipo de Implantación, garantizando que el personal asignado para la ejecución de los servicios de implantación está disponible y cuenta con los medios y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas. Así mismo realizará la distribución del trabajo y en general todas las tareas necesarias para que el equipo pueda prestar el servicio requerido y definido anteriormente.
- Gestión, coordinación y seguimiento de todos los servicios y sub-servicios de Implantación.



- Verificar y asegurar la correcta formación, el conocimiento, la capacitación y experiencia profesional en todas las incorporaciones al Equipo de Trabajo.
- Asegurar que el Equipo de Trabajo conoce el modelo de servicio de Madrid Digital y los procedimientos y normativas establecidos.
- Realizar funciones de soporte técnico al personal del equipo concentrando el conocimiento de estándares y procedimientos relativos al ciclo de vida del software de Madrid Digital y al modelo de servicio.
- Realizar funciones de soporte funcional al personal del equipo en cada uno de los diferentes ámbitos funciones de la implantación.
- Propuesta de definición, revisión, actualización de la planificación de los trabajos, para la autorización por parte de Madrid Digital. Una vez aceptada la nueva planificación por Madrid Digital, realizar el control del cumplimiento de la planificación.
- Elaboración del Plan de Contingencia, que debe contemplar las acciones que deberán tomarse para permitir el normal funcionamiento del centro ante los diferentes tipos de problemas que puedan presentarse con el nuevo evolutivo/modulo. Entre las situaciones problemáticas se deberán considerar, al menos, la posibilidad de caídas del sistema, indisponibilidad del mismo, perdidas de la sesión de trabajo, pérdida o corrupción de documentos o lentitud en la respuesta del sistema, problemas derivados de la migración o acceso a los datos del anterior sistema, problemas derivados de carencias, problemas en el acceso y uso de funcionalidades, etc.
- Coordinación del equipo de Soporte para la Implantación, distribución del trabajo y en general todas las tareas necesarias para que el equipo pueda prestar el servicio requerido y definido anteriormente, en coordinación con el Coordinador de Soporte y Formación. Transición progresiva asegurando la continuidad del servicio. Incluye, la programación del soporte para la implantación, la planificación y realización de las tareas de puesta en servicio de un nuevo aplicativo y/o evolución de uno existente, así como la canalización de actividades necesarias para el despliegue o la implantación a otros ámbitos del servicio (gestión de accesos, grupos de atención y soporte, etc.).
- Coordinación de actividades necesarias para el despliegue o la implantación a otros ámbitos del servicio:
 - Modificaciones funcionales necesarias
 - Demostraciones de funcionalidad
 - Consultoría Funcional.
 - Seguridad lógica: Gestión de roles, perfiles.
 - Integración con aplicaciones de Madrid Digital o externas.
 - Migración y Carga de datos.
 - Formación.
 - Soporte presencial.
- Realización de seguimiento diario de la implantación en cuanto a la evolución de incidencias, peticiones y consultas en coordinación con el resto de servicios.
- Realizar informes, con la periodicidad que requiera Madrid Digital, de la implantación de los módulos/evolutivos identificando los problemas relevantes y las acciones o decisiones

adoptadas para su resolución. También se recogerá las peticiones de mejora que se realicen por parte de los usuarios.

- Elaboración de los Informes ejecutivos de la implantación con la periodicidad requerida.
- Seguimiento de peticiones de mejora por el usuario.
- Gestionar el conocimiento del equipo prestador, realizando formación continua del equipo prestador del servicio que tendrá como objetivo prioritario, mantener actualizado a todo el personal en función de los cambios y evoluciones de los servicios a lo largo de la vida del contrato, facilitando el nivel de aprendizaje para obtener más soluciones y que éstas sean más rápidas.
- Ejecución de acciones orientadas a asegurar la estabilización de la implantación en el periodo estimado: control de la situación, nº de Incidencias de la implantación, traspaso de conocimiento al equipo que será responsable del mantenimiento en Madrid Digital, etc.
- Otras actividades necesarias dentro de su ámbito de actuación y roles de trabajo, que se determine durante la ejecución de este contrato

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Coordinador de Implantación	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber realizado tareas de jefatura de proyectos de implantación de Sistemas de Información de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid, durante al menos 6 años, gestionando un equipo mínimo de 5 personas, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 6 años.- Esta experiencia deberá haberse realizado al menos durante 3 años en proyectos para la Administración Pública.			

Tabla 14: Coordinador de Implantación. Lote 1

6.1.3.2 Referente Funcional

Se definirá un referente por los siguientes ámbitos funcionales:

Tecnología requerida	Cegid PeopleNet:	IBM GPT:	Cegid e-Mind
Ámbito funcional	<ul style="list-style-type: none">- Organización, Estructura, Plantilla RPT y catálogos CORE- Gestión y Administración de Personal- Nómina, Contabilidad y Seguridad Social- Selección, Provisión, Carrera, Evaluación y PRL- Portal del Empleado y Candidato	<ul style="list-style-type: none">- Gestión y Planificación de Turnos	<ul style="list-style-type: none">- Gestión de Personal, Nomina e Integraciones de CEGID e-Mind

Será responsable, dentro de su ámbito funcional, las siguientes tareas:

- Asegurar el Conocimiento Funcional y Técnico específico de las soluciones implantadas en su área funcional y de los cambios y evoluciones que, como consecuencia de la actividad ordinaria de mantenimiento, se produzcan en la misma.

- Gestión de equipos de trabajo. Responsable del grupo de consultores de su ámbito y módulos funcionales y soporte a los equipos de desarrollo.
- Responsable del análisis de requerimientos técnicos y funcionales del sistema de información, velando por su completitud, así como por la coherencia de las partes.
- Participación en la elaboración de las valoraciones de los encargos, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- Supervisar los documentos de análisis y de diseño funcional, garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- Coordinar y participar en la definición, elaboración y documentación de prototipos y/o maquetas.
- Coordinar y participar en la elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos, garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- Coordinar y participar en la elaboración, ejecución y documentación de los Planes de Migración, si fuesen necesarios, garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- Coordinar y participar en la gestión del cambio funcional y la comunicación/difusión al usuario, incluye entre otras acciones, la elaboración del Boletín Informativo periódico con las novedades y/o actualizaciones tanto funcionales como referencias a los documentos formativos.
- Hacer el seguimiento diario de las incidencias y consultas que hayan sido escaladas a su nivel para que se vayan realizando según lo acordado y dentro de los niveles de servicio establecido.
- Coordinar las actividades de soporte al resto del equipo.
- Coordinar y participar en la elaboración del material de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras formativas), garantizando que estos sean completos, congruentes y consistentes.
- Coordinar y participar en la definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales, garantizando que esta sea completa, congruente y consistente.
- Asegurar la correcta documentación de todas las tareas bajo su ámbito de responsabilidad.
- Previsión de problemas de rendimiento asociados a procesos estacionales, actualizaciones del software, y planteamiento de propuesta/s de solución, que serán implementadas cuando autorice Madrid Digital.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Referente Funcional ⁵	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		

⁵ Los perfiles de Referente Funcional deberán acreditar la experiencia requerida dentro de su ámbito funcional de actuación en cada caso

DENOMINACIÓN:	Referente Funcional ⁵	PERFIL	Consultor ERP Senior
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<u>Para aquellos ámbitos funcionales cuya tecnología principal en Cegid PeopleNet:</u>			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como Consultor Senior en Recursos Humanos Cegid PeopleNet realizando labores de consultoría experta y coordinación de equipos en proyectos de implantación y/o contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid PeopleNet, durante al menos 6 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 6 años.- Esta experiencia deberá haberse realizado al menos durante 3 años en proyectos para la Administración Pública.			
<u>Para aquellos ámbitos funcionales cuya tecnología principal en Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria:</u>			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como Consultor de RRHH realizando labores de consultoría experta y coordinación de equipos en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid e-Mind durante al menos 6 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 6 años.- Esta experiencia deberá haberse realizado al menos durante 3 años en proyectos con Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria en el Ámbito Público.			
<u>Para aquellos ámbitos funcionales cuya tecnología principal es GPT</u>			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como Consultor de RRHH realizando labores de consultoría experta y coordinación de equipos en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con IBM GPT, durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.- Esta experiencia deberá haberse realizado al menos durante 2 años en proyectos para la Administración Pública.			

Tabla 15: Referente funcional. Lote 1

6.1.3.3 Consultor de RRHH Cegid PeopleNet

Cada uno de Consultores deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito funcional:

- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Orientación al cliente en la implantación de su modelo de gestión.
- Gestión de equipos de trabajo. Responsable del grupo de consultores de su ámbito y módulos funcionales y soporte a los equipos de desarrollo.
- Elaboración de valoraciones de Encargo, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Toma de requerimientos funcionales del sistema de información, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, si está cubierto por el estándar, etc., velando por su completitud, así como por la coherencia entre ellos.
- Elaboración de documentación funcional, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- Herramientas y metodología en Gestión del cambio.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo.

- Diseño de la parametrización del Sistema de Información Cegid PeopleNet.
- Explotación de información del ámbito de Recursos Humanos.
- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de pruebas funcionales con Madrid Digital y/o los usuarios finales.
- Realizar el material de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo de Cegid PeopleNet.
- Participar en el diseño y seguimiento de los planes directores desarrollados durante el proyecto (calidad, migración, seguridad, pruebas, ...)
- Participar en el diseño de metodologías de implementación.
- Parametrización funcional o técnica requerida.
- Desarrollo, parametrización o configuración de los procesos de migración de datos.
- Desarrollo, parametrización o configuración de los interfaces con otros sistemas.
- Apoyo técnico necesario a los coordinadores.
- Diseño en base de datos relacionales.
- Programación en base de datos Oracle, y SQL-Server mediante PL/SQL
- Desarrollo Java enfocado en mayor medida para el desarrollo y parametrización de la solución para el portal de Recursos Humanos si su ámbito funcional así lo necesitara.
- Diseño y desarrollo de los interfaces gráficos de usuario.
- Análisis, diseño y programación de las herramientas de parametrización y desarrollo Cegid PeopleNet. Implementación de modelos complejos.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet – Senior	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">– Haber participado como Consultor de RRHH en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid PeopleNet, durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.– Al menos 2 años de esa experiencia se deberá haber desarrollado en proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional en el Ámbito Público.			

Tabla 16: Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Senior. Lote 1

DENOMINACIÓN:	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet – Junior	PERFIL	Consultor ERP Junior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 2 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			

DENOMINACIÓN:	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet – Junior	PERFIL	Consultor ERP Junior
<ul style="list-style-type: none">Haber participado como Consultor de RRHH, en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte Funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid PeopleNet, durante al menos 1 año, habiéndose debido realizar esta función en el último año.			

Tabla 17: Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Junior. Lote 1

6.1.3.4 Consultor de RRHH Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria

Cada uno de estos Consultores deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito de competencia:

- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Orientación al cliente en la implantación de su modelo de gestión.
- Elaboración de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- Toma de requerimientos funcionales del sistema de información, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, si está cubierto por el estándar, etc., velando por su completitud, así como por la coherencia entre ellos.
- Elaboración de documentación funcional, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- Herramientas y metodología en Gestión del cambio.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo.
- Diseño de la parametrización del Sistema de Información Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria.
- Explotación de información del ámbito de Recursos Humanos.
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de pruebas funcionales con Madrid Digital y/o los usuarios finales.
- Realizar el material de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo de Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria.
- Parametrización funcional o técnica requerida.
- Desarrollo, parametrización o configuración de los procesos de migración de datos.
- Desarrollo, parametrización o configuración de los interfaces con otros sistemas.
- Apoyo técnico necesario a los coordinadores.
- Conocimiento de la Tecnología de los productos Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria, con amplios conocimientos en sus componentes técnicos y entorno tecnológico.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con el producto Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria.
- Explotación de información del ámbito de Recursos Humanos.

- Diseño en base de datos relacionales.
- Programación en base de datos Oracle, Informix y SQL-Server mediante PL/SQL.
- Diseño y desarrollo de los interfaces gráficos de usuario.
- Análisis, diseño y programación de las herramientas de parametrización y desarrollo Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria. Implementación de modelos complejos.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor de RRHH Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria - Senior	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">– Haber participado como consultor de RRHH en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid e-Mind durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.– Al menos 2 años de esta experiencia se deberá haber desarrollado en proyectos con Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria en el Ámbito Público.			

Tabla 18: Consultor de RRHH Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria - Senior. Lote 1

DENOMINACIÓN:	Consultor de RRHH Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria - Junior	PERFIL	Consultor ERP Junior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 2 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como consultor de RRHH en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria, durante al menos 1 año, habiéndose debido realizar esta función en el último año.			

Tabla 19: Consultor de RRHH Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria - Junior. Lote 1

6.1.3.5 Consultor Funcional de IBM GPT

Las personas de este perfil deberán realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito funcional:

- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Orientación al cliente en la implantación de su modelo de gestión.
- Elaboración de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- Toma de requerimientos funcionales del sistema de información, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, si está cubierto por el estándar, etc., velando por su completitud, así como por la coherencia entre ellos.
- Elaboración de documentación funcional del nuevo sistema, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones,

política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.

- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
- Análisis y diseño funcional.
- Análisis y diseño de interfaces.
- Diseño de la parametrización de la aplicación IBM GPT.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con el producto IBM GPT.
- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de pruebas funcionales con Madrid Digital y/o los usuarios finales.
- Realizar el material de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo de IBM GPT.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor Funcional de IBM GPT - Senior	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">– Haber participado como consultor de RRHH en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión IBM GPT, durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.– Esta experiencia deberá haberse realizado al menos durante 2 años en proyectos para la Administración Pública.			

Tabla 20: Consultor Funcional de IBM GPT - Senior. Lote 1

DENOMINACIÓN:	Consultor Funcional de IBM GPT - Junior	PERFIL	Consultor ERP Junior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 2 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como consultor de RRHH en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión IBM GPT, durante al menos 1 año, habiéndose debido realizar esta función en el último año.			

Tabla 21: Consultor Funcional de IBM GPT - Junior. Lote 1

6.1.3.6 Consultor Tecnológico de Cegid

Cada uno de estos Consultores deberá realizar, las siguientes tareas dentro de su ámbito de competencia:

- Elaboración de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.

- Toma de requerimientos técnicos del sistema de información, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, si está cubierto por el estándar, etc., velando por su completitud, así como por la coherencia entre ellos.
- Elaboración de documentación técnica, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
- Realizar el material de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Tecnología de los productos Cegid PeopleNet y/o Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria, con amplios conocimientos en sus componentes técnicos y entorno tecnológico.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con la plataforma Cegid PeopleNet y/o Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria.
- Conocimiento de herramientas de monitorización de sistemas, herramientas que monitorizan el rendimiento de usuario, así como ayudan a identificar el origen de los incidentes técnicos.
- Diseño y dimensionamiento de la arquitectura del sistema en relación con la plataforma Cegid PeopleNet y/o Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria.
- Diseño de la arquitectura, planes de contingencia, planes de seguridad, diseñar/analizar pruebas de volumen, restaurar sistemas.
- Gestión y Administración de Bases de Datos Oracle, Informix y SQL-Server, comunicaciones, seguridad, sistemas y dimensionamientos de HW.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con servidores de aplicaciones (BEA WebLogic, Apache Tomcat...)

Los requisitos en cuanto a perfiles profesionales mínimos, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor Tecnológico Cegid	PERFIL	Arquitecto de Sistemas ERP
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como consultor de tecnología en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte tecnológico de sistemas de Cegid PeopleNet, durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.			

Tabla 22: Consultor Tecnológico Cegid. Lote 1

6.1.3.7 Analista /Programador Web JAVA

Las personas de este perfil deberán realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito funcional:

- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Elaboración de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- Toma de requerimientos funcionales del sistema de información, a partir de las necesidades del cliente, velando por su completitud, así como por la coherencia entre ellos.

- Elaboración de documentación funcional del nuevo sistema y Manuales de Usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.)
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
- Análisis y diseño funcional.
- Análisis y diseño de interfaces.
- Desarrollo y parametrización o configuración de las soluciones.
- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de pruebas funcionales con Madrid Digital y/o los usuarios finales.
- Definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales.

Los servicios demandados para este tipo de perfil tienen que dar cobertura a las siguientes tecnologías:

- Java Frameworks tales como, por ejemplo, -a título enunciativo, pero no limitativo-: Java, JSF / MyFaces / Facelets / RichFaces/PrimeFaces , Javascript/Html 5/CSS 3, Spring, etc.
- Java Visual (JSF): tales como, por ejemplo, -a título enunciativo, pero no limitativo-: Java, JSF / MyFaces / Facelets / RichFaces/PrimeFaces , Javascript/Html 5/CSS 3, Spring, Hibernate, Eclipse, etc.
- Java ES: Certificados Digitales y gestión de almacenes de certificados; Firma y Cifrado Digital: Servicios SOAP: Apache Axis/ Apache CXF, Servicios REST y JSON, etc.
- Seguridad: Ciberseguridad informática, Estándares de desarrollo seguro: OWASP/CWE/CCN-CERT, Codificación Segura, LDAP/DA, Spring Security, etc.

Los requisitos en cuanto a perfiles profesionales mínimos, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Analista /Programador Web JAVA - Senior	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado con tareas de analista/programador Web Java en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas construidos con las tecnologías del ámbito JAVA, durante al menos 4 años, teniendo al menos 2 años de experiencia como analista, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.			

Tabla 23: Analista /Programador Web JAVA - Senior. Lote 1

DENOMINACIÓN:	Analista /Programador Web JAVA - Junior	PERFIL	Consultor ERP Junior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 2 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			

DENOMINACIÓN:	Analista /Programador Web JAVA - Junior	PERFIL	Consultor ERP Junior
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado con tareas de analista/programador Web Java en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas construidos con las tecnologías del ámbito JAVA, durante al menos 1 año, habiéndose debido realizar esta función en el último año.			

Tabla 24: Analista /Programador Web JAVA - Junior. Lote 1

6.1.3.8 Consultor Técnico Otras tecnologías

Las personas de este perfil deberán realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito:

- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Elaboración de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- Toma de requerimientos funcionales del sistema de información, a partir de las necesidades del cliente, velando por su completitud, así como por la coherencia entre ellos.
- Elaboración de documentación funcional del nuevo sistema y Manuales de Usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.)
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
- Análisis y diseño funcional.
- Análisis y diseño de interfaces.
- Desarrollo y parametrización o configuración de las soluciones.
- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de pruebas funcionales con Madrid Digital y/o los usuarios finales.
- Definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales.

Los servicios demandados para este tipo de perfil podrán dar cobertura a diferentes tecnologías según la demanda de Madrid Digital: PHP, Power BI, VBA, etc.

Los requisitos en cuanto a perfiles profesionales mínimos, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor Técnico Otras tecnologías - Senior	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado con tareas de analista/programador en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas desarrollados en las tecnologías descritas, durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.			

Tabla 25: Consultor Técnico Otras tecnologías - Senior. Lote 1

DENOMINACIÓN:	Consultor Técnico Otras tecnologías - Junior	PERFIL	Consultor ERP Junior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 2 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado con tareas de analista/programador en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas desarrollados en las tecnologías descritas, durante al menos 1 año, habiéndose debido realizar esta función en el último año.			

Tabla 26: Consultor Técnico Otras tecnologías - Junior. Lote 1

6.1.3.9 Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación

Los recursos del equipo del adjudicatario identificados como Consultores de Gestión del Cambio y Comunicación se encargarán de prestar el “Sub-servicio de Gestión del Cambio” definido en el apartado 5.4.5 del presente pliego.

Deberán realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Diseño y Seguimiento de la Gestión del Cambio
 - o Diagnóstico del cambio: análisis de la situación actual del nivel de adopción digital de los usuarios...
 - o Evaluar y establecer un perfilado de los distintos actores que permitan la identificación de las posibles resistencias en su dimensión cultural.
 - o Plan de Gestión de Riesgos del Cambio: identificar, analizar y cuantificar los Riesgos de la Gestión del Cambio y definir estrategias de mitigación. Establecer un procedimiento para el seguimiento de la Matriz de Riesgos.
- Plan de Gestión del Cambio
 - o Definir los objetivos, alcance y estrategia de la Gestión del Cambio en base al Diagnóstico del Cambio.
 - o Identificar tareas e hitos y realizar una planificación.
 - o Implementación y medición de las tareas anteriores.
 - o Establecer el equipo de trabajo.
 - o Establecer el procedimiento para el seguimiento del Plan de Gestión del Cambio.
 - o Identificar las herramientas y materiales más adecuados para la Gestión del Cambio.
- Plan de Liderazgo y Patrocinio
 - o Creación de la matriz RACI (matriz de asignación de roles y responsabilidades).
 - o Identificación del Patrocinador y Espónsores del Proyecto.
 - o Identificación de la imagen de marca, logo y eslogan del proyecto.
 - o Video institucional de lanzamiento del Proyecto.
 - o Reunión de lanzamiento y presentación del Proyecto
- Plan de Comunicación

- Elaboración y seguimiento del Plan de Comunicación general de la Gestión del Cambio que acompañarán a la ejecución de las distintas iniciativas en curso y previstas.
 - Segmentar los colectivos de usuarios a los que se deben dirigir las comunicaciones.
 - Identificar e implantar herramientas para la difusión de las comunicaciones.
 - Coordinar con la CMO de Madrid Digital las acciones que impliquen una comunicación o acción a nivel institucional con el objetivo de asegurar el cumplimiento y aplicar las pautas de la imagen corporativa, establecida para Madrid Digital y la Comunidad de Madrid.
- Plan de Capacitación
 - Elaboración y seguimiento del Plan de Capacitación General y los adicionales necesarios (si procede para algún proyecto específico) que acompañarán a la ejecución de las distintas iniciativas en curso y previstas.
 - Gestionar las actividades, contenidos, responsables y logística de la capacitación necesaria, así como las mediciones del impacto de la formación.
- Plan de Acompañamiento
 - Elaboración y seguimiento del Plan de Acompañamiento del Cambio para el impulso y la motivación de los usuarios y actores que acompañarán a la ejecución de las distintas iniciativas en curso y previstas.
 - Identificar las herramientas y recursos tanto materiales como humanos más adecuados para la ejecución del Plan.
 - Liderar la ejecución de las actividades del Plan
- Plan de Medición del Cambio
 - Elaboración y seguimiento del Plan de Medición del Cambio: definir actividades, estructura, herramientas, responsables.
 - Definir mecanismos e indicadores de seguimiento que permitan realizar un seguimiento del grado de consecución de los objetivos establecidos y la adecuada asimilación del cambio por los colectivos afectados.
 - Liderar la ejecución de las actividades del Plan.
- Plan de Calidad de la Gestión del Cambio
 - Definir los objetivos del Plan.
 - Establecer las acciones a poner en marcha y operativa y procedimientos.
 - Establecer el modelo de control, seguimiento y medición.
 - Establecer un plan de auditorías de las acciones definidas en los diferentes planes de la Gestión del Cambio.
 - Identificar y la puesta en marcha de las herramientas y materiales necesarios.
- Desarrollar reuniones de trabajo y seguimiento con las personas que se requieran.

- Generación de informes de seguimiento ejecutivo que muestre el grado de avance de los trabajos hechos y por hacer.

Los requisitos en cuanto a perfiles profesionales mínimos, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación - Senior	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación en proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión con grandes equipos de trabajo (con un mínimo de 10 personas) , conforme a las tareas indicadas en el “Sub-servicio de Gestión del Cambio”, durante al menos 3 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.			
CERTIFICACION MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Certificación en metodología HCMBOK, PROSCI, Lean Change Management Explorer o equivalente.			

Tabla 27: Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación - Senior. Lote 1

DENOMINACIÓN:	Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación - Junior	PERFIL	Consultor ERP Junior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 2 (ver apartado 6.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación en proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión, conforme a las tareas indicadas en el “Sub-servicio de Gestión del Cambio”, durante al menos 1 año, habiéndose debido realizar esta función en el último año.			
CERTIFICACION MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Certificación en metodología HCMBOK, PROSCI, Lean Change Management Explorer o equivalente.			

Tabla 28: Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación - Junior. Lote 1

6.2 Organización del equipo del adjudicatario

Para desempeñar los servicios objeto del expediente, el adjudicatario deberá contemplar la siguiente organización:

- Equipo Base: El adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en este equipo de trabajo fijo que garantice el nivel de especialización requerido para esa tipología de servicios, lo que supone una permanencia del conocimiento, tanto técnico como funcional, a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios. Es el equipo que

realizará todos los trabajos y servicios especificados en la “Cláusula 7. Lote 1 - Modelo de prestación del servicio” y bajo el modelo económico de Cuota Base, descrito en el “Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico” y que tendrá dedicación a tiempo completo en este contrato.

- Equipo Extendido: Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados en la “Cláusula 7. Lote 1 - Modelo de prestación del servicio” bajo el modelo económico de Cuota Variable, descrito en el “Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico”. Este equipo deberá ser distinto y adicional al equipo base y con las capacidades y perfiles adicionales necesarios para dar respuesta estos servicios, por lo que ningún recurso que forme parte del mismo, podrá formar parte del equipo base.

Ambos equipos deben caracterizarse por garantizar que las tareas a realizar se llevan a cabo de manera eficiente, contando con las infraestructuras, herramientas, procesos y metodologías necesarias para proporcionar el servicio demandado por Madrid Digital.

6.2.1 Equipo Base

El Equipo Base se estructura en dos sub-equipos teniendo en cuenta la tipología de sus actividades:

- Equipo de Gestión del Servicio, dedicado a las actividades de Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital.
- Equipo de Trabajo Operativo, dedicado a las actividades operativas del servicio.

Asimismo, el Equipo Base se estructura en dos sub-equipos teniendo en cuenta la criticidad de las responsabilidades que desempeña:

- Equipo Base Crítico, que se define como el subconjunto de los recursos del Equipo Base, que se consideran especialmente importantes para el éxito del contrato. Se requiere, por ello, un Equipo Base Crítico en perfiles y número de recursos, según lo indicado en la tabla que se encuentra a continuación “Tabla de recursos por servicio y perfil del equipo base mínimo”, columna Recursos Críticos.

Al resto de integrantes del Equipo Base se identifica como Equipo Base Normal.

El Equipo Base es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados como de Cuota Base (ver “Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico”), siendo requerido para ello un Equipo Mínimo, en perfiles y número de recursos.

Las condiciones mínimas requeridas para los recursos asignados a cada puesto del Equipo Base en cualquier momento del Contrato son las siguientes:

- Todos y cada uno de los recursos del **Equipo Base** del adjudicatario prestarán sus servicios **dedicados a tiempo completo**. Se considerará una falta tipo “medio” (con las penalidades asociadas contempladas al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas) la falta de disponibilidad a tiempo completo de cualquiera de los integrantes del Equipo Base.
- Todos los recursos que el adjudicatario asigne a los puestos del Equipo Base deben cumplir el procedimiento que Madrid Digital les comunique para el control de acceso y permanencia en las instalaciones y edificios de la Comunidad de Madrid donde presten el servicio,

incluyendo el uso de las herramientas que Madrid Digital ponga a su disposición para este fin.

- El adjudicatario identificará ante Madrid Digital mensualmente, los recursos que componen el equipo base, especificando: DNI, Nombre, Apellidos, Fecha de Inicio de pertenencia a Equipo Base, Fecha Fin de pertenencia a Equipo Base, ubicación donde presten el servicio (en el caso de presencia) /sede de referencia (teletrabajo), presencia/teletrabajo, Perfil y Puesto o función asignado (denominación/ámbito).
- Todo recurso asignado a un puesto del Equipo Base deberá realizar su trabajo de forma efectiva. Este trabajo efectivo mensualmente deberá ser de al menos el número de horas resultante de multiplicar el número de días laborables del mes por ocho horas.

Todos los miembros del equipo que formen parte de este Equipo Base deberán cumplir los *requisitos* mínimos indicados en el apartado 6.1.2 “Configuración del Equipo de Gestión del Servicio” y apartado 6.1.3 “Configuración del Equipo de Trabajo Operativo”.

Se podrá dedicar para el equipo base una cualificación profesional y/o número de recursos superiores a los del equipo mínimo, que no estarán sujetos a ninguna facturación económica a Madrid Digital.

Por solicitud de Madrid Digital o por iniciativa propia del adjudicatario, una vez iniciado el contrato, si Madrid Digital lo autoriza, se podrá modificar la distribución de recursos de los equipos de trabajo para ajustarlos a las necesidades del servicio, siempre conservando el número de recursos. El equipo de trabajo resultante pasará a ser el nuevo equipo base comprometido por el adjudicatario, que se formalizará dentro del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC).

El dimensionamiento mínimo del Equipo Base será:

- Etapa 1: Desde la firma del Contrato hasta el mes decimoctavo (18º) incluido de acuerdo al apartado 6.2.1.1.
- Etapa 2: Desde el mes decimonoveno (19º) del contrato (incluido) hasta su finalización, el Equipo Base se incrementará en los recursos reflejados en el apartado 6.2.1.2. La decisión de hacer efectivo este incremento será potestativo de MD, que tomará una decisión a la vista de aspectos tales como:
 - La evolución en la implementación del proyecto.
 - El grado de adopción que asume los usuarios de la CM respecto a los módulos ya implementados.
 - Cualquier otro aspecto que pudiera inducir a modificaciones respecto a la planificación programada inicialmente

MD trasladará al Adjudicatario, a través del Comité de Dirección Estratégica (CDE) y con antelación suficiente (antes del mes 15 del Contrato) la decisión acerca de la incorporación de los recursos adicionales en la Etapa 2.

A continuación, se especifica el equipo mínimo que el adjudicatario está obligado a disponer para realizar cada uno de los servicios, distribuidos por ámbitos funcionales y entornos tecnológicos a los que dar cobertura, de acuerdo a la siguiente distribución mínima de recursos por servicio y perfil profesional:

Este Equipo Base mínimo tendrá diferente dimensionamiento en función del periodo del Contrato:

6.2.1.1 Etapa 1

Hasta los primeros 18 meses, y teniendo en cuenta el esquema de incorporación de los recursos de la Fase de Transición, el dimensionamiento mínimo del Equipo Base será:

SERVICIOS / ÁMBITOS FUNCIONALES		DENOMINACIÓN / ROL	Nº de RECURSOS	RECURSOS CRITICOS
Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital		Responsable del Servicio	1	1
		Consultor Gestión Servicio	1	1
		Técnico de Apoyo Administrativo	1	
Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado	Todos los ámbitos	Coordinador de Atención, Soporte y Formación	1	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	1	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	2	
Servicio de Transformación, Evolución y Mantenimiento de los Sistemas de Información	Todos los ámbitos	Coordinador de Desarrollo y Evolución	1	1
		Coordinador de Mantenimiento	1	1
	Organización, Estructura, Plantilla RPT y catálogos CORE	Referente funcional ⁶	1	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	3	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	2	
	Gestión y Administración de Personal	Referente funcional ⁶	1	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	4	2
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	4	
	Nómina, Contabilidad y Seguridad Social	Referente funcional ⁶	1	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	5	2
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	6	
	Selección, Provisión, Carrera, Evaluación y PRL	Referente funcional ⁶	1	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	2	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	3	
		Referente funcional ⁶	1	1

⁶ Los Referentes funcionales y Coordinadores deberán tener el perfil profesional de Consultor Senior en RRHH Cegid PeopleNet

SERVICIOS / ÁMBITOS FUNCIONALES		DENOMINACIÓN / ROL	Nº de RECURSOS	RECURSOS CRITICOS
	Portal del Empleado y Candidato	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	2	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	2	
	Gestión y Planificación de Turnos	Referente funcional ⁷	1	1
		Consultor Funcional IBM GPT Senior	1	1
		Consultor Funcional IBM GPT Junior	2	
	Gestión de Personal, Nomina e Integraciones de Cegid e-Mind MUR	Referente funcional ⁸	1	1
		Consultor de RRHH Cegid e-Mind Senior	1	1
		Consultor de RRHH Cegid e-Mind Junior	1	
	Integraciones y Explotación de datos	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	1	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	1	
		Analista /Programador Web JAVA Senior	1	
		Analista /Programador Web JAVA Junior	1	
Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura	Todos los ámbitos	Coordinador de Administración y Operación	1	1
		Consultor Tecnológico Cegid	1	1
Servicio de implantación de Colectivos y Organismos	Todos los ámbitos	Coordinador de Implantación	2	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	6	2
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	5	
Totales			73	28

Tabla 29: Dimensionamiento Equipo Base Etapa 1 (Lote 1)

El licitador propuesto como adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones de cualificación y perfil técnico del equipo de trabajo detalladas en los apartados 6.1.2 y 6.1.3 con carácter previo a la adjudicación del contrato, dichos requisitos deberán cumplirlos a la fecha fin de presentación de ofertas; para ello deberá aportar el Currículum Vitae (mediante el formato que se refleja en el Lote 1 – Plantilla de Currículum Vitae, apartado 23.6.1) de todos los miembros del Equipo Base propuesto, especificando la información detallada en el presente documento y

⁷ Los Referentes funcionales deberán tener el perfil profesional de Consultor Senior Funcional IBM GPT

⁸ Los Referentes funcionales tener el perfil profesional de Consultor Senior en RRHH Cegid e-Mind.

cumplimentando la plantilla que les será proporcionada y que deberá presentar debidamente cumplimentada y firmada electrónicamente por la persona que ostente la representación.

6.2.1.2 Etapa 2

Desde el inicio del mes 19 hasta la finalización del Contrato, el dimensionamiento mínimo del Equipo Base se incrementará, de acuerdo a la decisión tomada por MD, con los siguientes recursos:

SERVICIOS / ÁMBITOS FUNCIONALES		DENOMINACIÓN / ROL	Nº de RECURSOS
Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado	Todos los ámbitos	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	1
Servicio de Transformación, Evolución y Mantenimiento de los Sistemas de Información	Gestión y Administración de Personal	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	1
	Nómina, Contabilidad y Seguridad Social	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	1
	Selección, Provisión, Carrera, Evaluación y PRL	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	1
	Gestión y Planificación de Turnos	Consultor Funcional IBM GPT Junior	1
Servicio de implantación de Colectivos y Organismos	Todos los ámbitos	Coordinador de Implantación	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Senior	5
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet Junior	1
Totales			15

Tabla 30: Dimensionamiento adicional Equipo Base Etapa 2 (Lote 1)

En caso de que MD materialice la ampliación del Equipo Base de acuerdo a la Etapa 2, el adjudicatario deberá presentar previamente el Curriculum Vitae de estos recursos de forma previa a su incorporación, firmado electrónicamente por la persona que ostente la representación de acuerdo a modelo se refleja en Anexo “Lote 1 – Plantilla de Curriculum Vitae”, apartado 23.6.1.

Todos los miembros del equipo que formen parte de esta ampliación del Equipo Base deberán cumplir los requisitos mínimos indicados en el apartado 6.1.2 “Configuración del Equipo de Gestión del Servicio” y apartado 6.1.3 “Configuración del Equipo de Trabajo Operativo”.



6.2.2 Equipo Extendido

Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados como de Cuota Variable y que deberá ser distinto y adicional al Equipo Base. En consecuencia, ningún miembro de este equipo podrá considerarse parte del Equipo Base ni total ni parcialmente.

Será responsabilidad del adjudicatario, dimensionar el Equipo Extendido con las capacidades y perfiles adicionales necesarios para poder adecuarse a las demandas de servicios de Cuota Variable (ver apartado 23.9.2) donde figuran las horas.

A todos los recursos que componen este equipo y presten el servicio les serán de aplicación las mismas condiciones mínimas requeridas que las indicadas en el apartado anterior para los recursos del Equipo Base.

Adicionalmente, el adjudicatario estará obligado a aportar información para el seguimiento de los trabajos por los recursos involucrados, es decir, identificación, fecha inicio y fin del periodo, % de dedicación a las labores objeto del contrato, etc. según requerimiento de Madrid Digital, así como el Curriculum Vitae de estos recursos (de acuerdo a modelo se refleja en Anexo “Lote 1 – Plantilla de Curriculum Vitae”, apartado 23.6.1) de forma previa a su incorporación, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado electrónicamente por la persona que ostente la representación.

Todos los miembros del equipo que formen parte de este Equipo Extendido deberán cumplir los requisitos mínimos indicados en el apartado 6.1.2 “Configuración del Equipo de Gestión del Servicio” y apartado 6.1.3 “Configuración del Equipo de Trabajo Operativo”.

6.3 Modificaciones en la composición del Equipo Base

Se podrán producir cambios en la configuración del equipo de base en los siguientes casos:

- A instancias de Madrid Digital. Podrá instar la sustitución de un miembro del Equipo Base de trabajo del Adjudicatario en caso de que el Responsable del Contrato considere que dicho miembro no cumple con los requerimientos para la ejecución de las tareas bajo su responsabilidad de forma satisfactoria para el éxito del proyecto.
- A instancias del Adjudicatario. En tal caso el prestador del servicio deberá informar al Responsable del Contrato en Madrid Digital de los cambios en el equipo humano involucrado en la prestación del servicio, especialmente si dicho cambio dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.

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.

Si a lo largo de la ejecución del contrato el Responsable del Servicio no realiza las funciones anteriormente requeridas, Madrid Digital podrá requerir la sustitución del mismo.

6.3.1 Sustitución de miembros del Equipo Base

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

Por otro lado, se entiende como rotación planificada el/los cambio/s que el adjudicatario propusiera de cualquiera de los recursos del Equipo Base, 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.
- El adjudicatario tendrá obligación de formar al recurso cuya incorporación haya sido aprobada por Madrid Digital, 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 Madrid Digital, 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 Madrid Digital, y tendrá la siguiente duración en función del perfil del recurso a sustituir:
 - 30 días naturales para recursos del Equipo Base Crítico.
 - 20 días naturales para recursos del Equipo Base Normal.
 - Se contabilizarán 8h/día laborable.

Si Madrid Digital lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse. El incumpliendo de lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente será considerado como una falta tipo “medio” (con las penalidades asociadas contempladas al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas)."

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos a la ejecución del contrato corresponde a Madrid Digital, 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.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos y experiencia de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos facultará a Madrid Digital a solicitar la sustitución de dicho recurso y considerar ese cambio como una rotación no planificada.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por Madrid Digital:

- Madrid Digital informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 20 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este documento. Madrid Digital 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 adjudicatario 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 en esos sentidos.

Con independencia de que la sustitución de un recurso haya sido a instancias del adjudicatario o a instancia de Madrid Digital, se cumplirá que:

- El recurso que sustituye debe tener la misma titulación y experiencia requerida como mínima del recurso a sustituir.
- En el caso de que el recurso a sustituir tenga certificaciones o experiencia adicional a la mínima que haya sido valorada mediante los criterios de valoración recogidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas, el recurso que sustituye debe presentar certificaciones y/o experiencia adicional equivalentes (que den lugar a la misma puntuación) que el recurso saliente.

Todas las actividades que se deriven del procedimiento para gestionar una rotación no tendrán coste adicional para Madrid Digital.

Con el objeto minimizar el número de rotaciones, y asegurar su ejecución alineada con el procedimiento anteriormente descrito, se establecerán una serie de indicadores de rotación, con sus correspondientes penalidades para el caso de incumplimientos, que estarán vigentes hasta la finalización de la prestación. Están Níeles de Servicio recogidos en el “Anexo XI: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 1”.

6.4 Condicionantes del Equipo de Trabajo

El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este documento se señalan y a las mejoras que, sobre dichos requisitos mínimos, haya ofertado el licitador que resultare adjudicatario (tanto para el Equipo Base como para el Equipo Extendido).

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

6.4.1 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 Madrid Digital.

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

- Justificación, 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 firmado electrónicamente por la persona que ostente la representación del adjudicatario, con la información requerida en el “Anexo VI: Modelo de Curriculum Vitae”
- Comprobación por Madrid Digital del cumplimiento del perfil de cualificación.



Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario 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.

6.4.2 Reasignación de recursos del Equipo Base

En función de las necesidades que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato, Madrid Digital acordará a través del Responsable del Servicio del adjudicatario el ajuste de la composición y/o distribución del Equipo Base de trabajo, siempre manteniendo el número de recursos y perfiles, por las siguientes causas:

- Organizativas.
- Ajuste en las necesidades.
- Cualquier otra causa que precise de un ajuste entre demanda de servicio y capacidad en el equipo de trabajo.

Los ajustes podrán consistir en la reasignación y/o sustitución de los miembros del Equipo Base fijo de un ámbito funcional y/o técnico a otro, manteniendo siempre el número de recursos de cada tipología del equipo mínimo existente.

Madrid Digital acordará a través del Responsable del Servicio del adjudicatario la fecha en la que debe ser efectivo la nueva composición del Equipo Base de trabajo.

El adjudicatario podrá hacer propuestas de reasignación de recursos del equipo de trabajo, debiendo ser autorizado por Madrid Digital y, si es así, Madrid Digital indicará la fecha en la que será efectiva dicha reasignación.

7 Cláusula 7. Lote 1 - Modelo de prestación del servicio

En la presente cláusula se describe el Modelo de Prestación de la Cartera de Servicios, detallándose los aspectos más destacados de relevancia para el Adjudicatario.

La asignación de la responsabilidad de la prestación de cada uno de los servicios/sub-servicios incluidos en la “Cláusula 5. Lote 1 – Cartera de Servicios” de este documento, a cada equipo de trabajo identificado en la “Cláusula 6. Lote 1 - Equipo prestador del Servicio” será de la siguiente forma:

7.1 Servicios a prestar por el Equipo Base

El Equipo Base será responsable de prestar los Servicios y Sub-servicios indicados en la “Cláusula 5. Lote 1 – Cartera de Servicios” que se listan a continuación:

- Independientemente del número de horas de esfuerzo de los trabajos, de los siguientes servicios y sub-servicios:
 - Servicios de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios: todos sus sub-servicios.
 - Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación continuo-especializada para usuarios:
 - Sub-servicio de Atención, Soporte, Comunicación
 - Servicio de Transformación, evolución y mantenimiento de los Sistemas de Información:
 - Sub-servicio de Resolución de Consultas: Atención a Usuarios
 - Sub-servicio de Resolución de Incidencias y Peticiones - Mantenimiento Correctivo de los sistemas de información
 - Sub-servicio de instalación actualizaciones de los productos de fabricante
 - Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura:
 - Sub-servicio de Administración y Monitorización diaria de la Infraestructura Técnica.
 - Sub-servicio de Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura Técnica.
- Para trabajos **que no superen las 600 horas de esfuerzo** de los siguientes servicios y sub-servicios:
 - Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación continuo-especializada para usuarios:
 - Sub-servicio de Formación
 - Sub-servicio de Soporte a la Explotación
 - Servicio de Transformación, evolución y mantenimiento de los Sistemas de Información:
 - Sub-servicio de Consultoría Funcional y Técnica
 - Sub-servicio de Gestión, Mantenimiento y Evolución de la Seguridad Lógica
 - Sub-servicio de Mantenimiento de Datos y Datos Maestros
 - Sub-servicio de Transformación, Desarrollo y Evolución

- Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura:
 - Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica
 - Sub-servicio de Gestión y Evolución de Entornos
- Servicio de implantación de Colectivos y Organismos: todos los sub-servicios incluidos

Todos estos servicios enumerados, que serán prestados por el Equipo Base, están **incluidos dentro de la Cuota Base** descrita en el “el “Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico”, a excepción del “Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura”, (apartado 5.3), en el que:

- Los recursos que figuran referenciados a este servicio en la tabla de recursos mínimos del Equipo Base (ver apartado 6.2.1.1), incluidos e la Cuota Base, se dedicarán a la coordinación, apoyo e interlocución global del servicio.
- Los recursos que realizarán la operativa (instalación, puesta en marcha, administración, monitorización, mantenimiento, evolución, etc. de la infraestructura tecnológica) de este servicio estarán **incluidos en la Cuota de Infraestructura**.

7.2 Servicios a Prestar por el Equipo Extendido

El Equipo Extendido será responsable de prestar los Servicios y Sub-servicios indicados en la “Cláusula 5. Lote 1 – Cartera de Servicios” que se listan a continuación, cuando el esfuerzo de cada uno de los trabajos supere las 200 horas y así sea requerido por Madrid Digital.

- Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializada para usuarios:
 - Sub-servicio de Formación
 - Sub-servicio de Soporte a la Explotación
- Servicio de Transformación, evolución y mantenimiento de los Sistemas de Información:
 - Sub-servicio de Consultoría Funcional y Técnica
 - Sub-servicio de Gestión, Mantenimiento y Evolución de la Seguridad Lógica
 - Sub-servicio de Mantenimiento de Datos y Datos Maestros
 - Sub-servicio de Transformación, Desarrollo y Evolución
- Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura⁹:
 - Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica
 - Sub-servicio de Gestión y Evolución de Entornos
- Servicio de implantación de Colectivos y Organismos: todos sus sub-servicios.

Todos estos servicios enumerados, prestados por el Equipo Extendido, están **incluidos dentro de la Cuota variable** descrita en el “el “Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico”.

⁹ No incluye las actividades que deberán ser llevadas a cabo dentro del alcance del “Servicio de Infraestructura”.



Cuando las capacidades del Equipo Base, a propuesta del adjudicatario y con aprobación previa de Madrid Digital, sean insuficientes o no las adecuadas, por razones de prioridad, plazo o criticidad, para la ejecución de determinados trabajos, estos podrán ser realizados mediante un equipo mixto, compuesto por personas del Equipo Base (dentro de la cuota Base) y personas del Equipo Extendido (cuota variable), independientemente del número de horas en que esté valorado el trabajo.

La combinación de recursos de equipo base y equipo extendido será acordada por Madrid Digital con el Responsable del Servicio del Adjudicatario.

La ejecución de todos estos trabajos se articula mediante lo dispuesto en la “Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables”, de este contrato.

8 Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables

8.1 Prestación de los Servicios No Planificables. Procedimiento de trabajo

Para la ejecución de los Servicios no Planificables, el adjudicatario deberá utilizar la herramienta estándar, así como el procedimiento de gestión de incidencias y soporte vigente durante el de ejecución del contrato en Madrid Digital. Esta herramienta servirá para tanto para la comunicación por parte de Madrid Digital de las tareas a realizar como para el seguimiento, cierre y aceptación de las mismas.

Los Servicios no Planificables incluidos todos en la cuota base, son los siguientes:

- Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializada para usuarios:
 - Sub-servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación continuo especializado para usuarios.
- Servicio de Transformación, evolución y mantenimiento de los Sistemas de Información:
 - Sub-servicio de Resolución de Consultas: Atención a Usuarios.
 - Sub-servicio de Resolución de Incidencias y Peticiones - Mantenimiento Correctivo de los sistemas de información.
 - Sub-servicio de Gestión, Mantenimiento y Evolución de la Seguridad Lógica.
 - Sub-servicio de Mantenimiento de Datos y Datos Maestros.
- Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura.
 - Sub-servicio de Administración y Monitorización diaria de la Infraestructura Técnica.
 - Sub-servicio de Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura Técnica.
- Servicios de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios:
 - Sub-servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital.
 - Sub-servicio de Coordinación de los Servicios.

La prestación de los Servicios No Planificables sigue un ciclo de trabajo reducido, con las siguientes actividades:

1. Formulación de la necesidad (Responsable: Agencia Madrid Digital),
2. Análisis funcional y técnico de la necesidad
3. Ejecución, entrega y actualización en los diferentes entornos de los cambios o adaptaciones (y actualización de documentación, si procede) que producen la resolución de la incidencia, a través de una nueva versión de código fuente, programa de actualización de datos, solución alternativa, etc. (Responsable: Adjudicatario)
4. Validación y aceptación de la entrega (Responsable: Agencia Madrid Digital).

La secuencia indicada podrá ser repetida en caso de que Madrid Digital determine que la resolución de la incidencia no se ajusta a las especificaciones indicadas en la actividad 1.



El adjudicatario del lote 2 apoyará a Madrid Digital en la realización de las actividades 1 y 4. Corresponderá a Madrid Digital la aprobación final.

En el momento de la formulación de la necesidad, los Servicios No Planificables de tipo:

- Mantenimiento Correctivo (incluye incidencias de acceso/perfiles y asignación de perfiles a usuarios)
- Adaptaciones menores.
- Consulta Funcional/Técnica.
- Consulta de Datos.
- Actualización de Datos.

tendrán asignado un nivel de criticidad que determinará el tiempo máximo de resolución por parte del Adjudicatario (ver apartado “Anexo XI: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 1”).

En el momento de la ejecución de los cambios y entrega del servicio, el Adjudicatario informará el esfuerzo real dedicado a la resolución del servicio.

En el momento de la validación y aceptación de la entrega del servicio, Madrid Digital revisará la solución aportada y los entregables y aceptará la entrega del trabajo realizado si considera que cumple con lo requerido. Un trabajo no se considera finalizado hasta que Madrid Digital no realice la aceptación del mismo.

Si Madrid Digital rechazara la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de ejecución. El Adjudicatario revisará y atenderá aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizará una nueva entrega.

En caso de que el trabajo sea rechazado se considerará, a todos los efectos, como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión con cargo al Adjudicatario, con las posibles repercusiones en las métricas establecidas.

En el caso de que un Servicio No Planificable de tipo Correctivo haya sido aceptado y se verificara que la solución aplicada al Servicio:

- No ha resuelto por completo el problema original y/u,
- Origina cualquier efecto colateral y/o,
- Produce errores en el resto de los sistemas/módulos existentes,

se generará una reapertura del mismo, con las posibles repercusiones en las métricas establecidas en los ANS correspondientes.

8.2 Prestación de los Servicios Planificables. Procedimiento de trabajo.

Existen una serie de servicios que para su ejecución deberán de llevar asociado un alcance en horas de trabajo y una planificación en el tiempo. A dichos servicios, se les denomina Encargos Planificables y se articularán mediante encargos, con independencia de que sea el Equipo Base y/o el Equipo Extendido quien los ejecute y, en consecuencia, independientemente tanto del esfuerzo de ejecución necesario como de la configuración económica del propio servicio (i.e. si el/los servicio/s se facturan dentro de la Cuota Base o de la Cuota Variable) (ver Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico). Dentro de esta categoría se agrupan las siguientes tipologías descritas en la “Cláusula 5. Lote 1 – Cartera de Servicios”:

- Servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializada para usuarios:
 - Sub-servicio de Formación.
 - Sub-servicio de Soporte a la Explotación.
- Servicio de Transformación, evolución y mantenimiento de los Sistemas de Información:
 - Sub-servicio de Consultoría Funcional y Técnica.
 - Sub-servicio de Transformación, Desarrollo y Evolución.
 - Sub-servicio de instalación actualizaciones de los productos de fabricante.
- Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura:
 - Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica
 - Sub-servicio de Gestión y Evolución de Entornos
- Servicio de implantación de Colectivos y Organismos
- Servicios de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios:
 - Sub-servicio de Evaluación de Encargos.
 - Sub-servicio de Mejora Continua del servicio.
 - Sub-servicio de Estandarización y Buenas Prácticas para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.

A excepción de los anteriormente indicados, ningún otro servicio ni sub-servicio del presente documento es objeto de encargo.

En la prestación de los servicios panificables se sigue el siguiente ciclo de trabajo periódico por Madrid Digital (inicialmente de forma trimestral, pudiendo variar esta periodicidad en función de las necesidades de Madrid Digital):

1. Registro de la Demanda (Responsable: Madrid Digital, delegado por la CM).
2. Estimación inicial de esfuerzo de la Demanda (Responsable: Adjudicatario),
3. Revisión de la estimación inicial de esfuerzo de la Demanda realizada por el adjudicatario (Responsable: Madrid Digital)
4. Priorización de la Demanda (Responsable: Madrid Digital),
5. Propuesta de planificación inicial de la Demanda (Responsable: Adjudicatario)
6. Revisión de propuesta de planificación inicial de la Demanda realizada por el Adjudicatario y establecimiento de la planificación prevista final (Responsable: Madrid Digital)
7. Ejecución de los trabajos planificados (Responsable: Adjudicatario), y
8. Validación y aceptación de la entrega (Responsable: Madrid Digital).

El registro de la demanda sigue un ciclo continuo. De forma periódica se analizará dicha demanda, y requerirá una estimación inicial del esfuerzo requerido de parte de ella y podrá solicitar al Adjudicatario la valoración de la demanda analizada.

Con la periodicidad establecida por Madrid Digital, y en base a una priorización que ésta realiza, se realizará una propuesta de planificación inicial por el adjudicatario de los trabajos Planificables a realizar en el periodo, en base a las capacidades disponibles. Madrid Digital revisará esta propuesta, pudiendo aceptarla o realizar los cambios oportunos en la misma, en base a las necesidades existentes y/o complejidad de los trabajos de las que es conocedora.

La gestión de estos encargos entre Madrid Digital y el adjudicatario se realizará de acuerdo a las siguientes etapas, estando el adjudicatario obligado a su cumplimiento.

1. Solicitud de Valoración de encargo por Madrid Digital, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión por Madrid Digital de la valoración, aceptación/rechazo,
3. Ejecución de encargo por el adjudicatario
4. Entrega por el adjudicatario y revisión por Madrid Digital.

La secuencia indicada en las actividades 1 a 4 podrá ser repetida en caso de que Madrid Digital determine que la estimación y planificación propuesta no son compatibles con el modelo de costes establecidos o con la fecha de necesidad.

El adjudicatario del Lote 2 apoyará a Madrid Digital en la realización de las actividades 2 y 4. Corresponderá a Madrid Digital la aprobación final de las decisiones planteadas por el adjudicatario del lote 2

Madrid Digital asignará a cada encargo una prioridad que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc. Existirá la siguiente escala de Prioridades:

- Prioridad Normal: cuando el encargo no es urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.
- Prioridad Alta: cuando el encargo es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.

Toda esta operativa se realizará con las herramientas y metodologías indicadas en la “Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto”.

A continuación, se detalla el procedimiento general aplicable a los encargos de prioridad Alta y Normal.

Cualquier incumplimiento de las condiciones descritas en esta cláusula, dará lugar a la aplicación de las penalidades recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

8.3 Procedimiento General para Encargos de prioridad Alta/Normal

8.3.1 Solicitud de Valoración

Madrid Digital realizará una solicitud de valoración de Encargo con la información apropiada según lo requiera cada caso: especificación de necesidades/requerimientos, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario, recursos solicitados por Madrid Digital para hacer el encargo, etc.

La prioridad, asignada por Madrid Digital, podrá ser: Alta o Normal. Todos los encargos tendrán prioridad Normal por defecto, salvo cuando Madrid Digital comunique expresamente al adjudicatario la prioridad requerida.

El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de valoración de Encargo de Madrid Digital en los siguientes plazos máximos según la prioridad, salvo aquellos casos en los que se acuerde una fecha concreta de la misma entre Madrid Digital y el adjudicatario:

PRIORIDAD DEL ENCARGO	PLAZO MÁXIMO RESPUESTA (días laborables)
Normal	5
Alta	2

Tabla 31: Plazos de respuesta encargos. Lote 1

Para la entrega de dicha valoración de Encargo por parte del adjudicatario a Madrid Digital, el adjudicatario estará obligado a cumplir las indicaciones por parte de Madrid Digital en cuanto al modo y forma de dicha entrega.

El adjudicatario entregará la valoración de Encargo que debe incluir, según la/s plantilla/s indicadas/s, al menos detalle de los siguientes puntos:

- El planteamiento funcional y técnico de la solución, si fuese el caso, con su delimitación en alcance e interrelación con otras aplicaciones o sistemas,
- La documentación a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se viera necesario, y
- La estimación y justificación detallada de esfuerzos en horas y del equipo (recursos y perfiles a utilizar) y plazo máximo para la realización del encargo.
- Valoración y Análisis de Impacto del Cambio.
- La planificación con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control si aplican y fecha de inicio y fin prevista.
- Detalle del equipo del adjudicatario que participarán en la realización del encargo, indicando: DNI, Nombre, Apellidos, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, trabajo o función a realizar en el encargo, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación) y Curriculum Vitae, firmado electrónicamente por la persona que ostente la representación del adjudicatario.

La valoración de cualquier encargo será realizada como trabajo incluido dentro del sub-servicio de Evaluación de Encargos (ver apartado 5.5.3) y, por tanto, realizada por el Equipo Base.

8.3.2 Aceptación de Valoración

La valoración de Encargo presentada será revisada por Madrid Digital o por quien ésta decida. Madrid Digital procederá a su aceptación o rechazo según el resultado de la revisión. Madrid Digital será la responsable de decidir sobre la aceptación o no de una valoración de Encargo realizada por el adjudicatario, no estando obligado a la aceptación de la misma.

En este punto, pueden ocurrir dos opciones:

- Madrid Digital está de acuerdo con la valoración presentada, y acepta la valoración:
 - La estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución del mismo.
 - Madrid Digital informará al adjudicatario de la aceptación de la valoración, que pasará a ser un encargo.
- Madrid Digital no está de acuerdo con la valoración presentada por el adjudicatario.

En este punto, Madrid Digital podría optar por las siguientes opciones:



- Madrid Digital informará de la no aceptación y decide la no realización del encargo al adjudicatario.
- Madrid Digital informará de la no aceptación y podrá solicitar la revisión de la propuesta, en este caso el adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar una nueva propuesta, salvo acuerdo de fecha concreta de revisión entre Madrid Digital y el adjudicatario.

8.3.3 Ejecución

Durante la ejecución del encargo, se realizará un seguimiento periódico del mismo, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente documento.

El adjudicatario deberá tener actualizada la información de seguimiento y situación, con la periodicidad que Madrid Digital indique, que incluirá tanto con el detalle del grado de avance de la ejecución del encargo como con el detalle del equipo que está participando en la ejecución de un encargo: composición exacta del equipo, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, trabajo o función a realizar en el encargo, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación, % de avance, horas acumuladas dedicadas al encargo por cada recurso y proporcionársela a Madrid Digital.

Una vez iniciada la ejecución del encargo, pueden ocurrir las siguientes situaciones:

- Cancelación por Madrid Digital; El coste a imputar y en su caso facturar se determinará en función de la situación individual de cada uno de los elementos constitutivos del encargo hasta el momento de su cancelación:
 - Si el elemento está finalizado, las horas correspondientes de cuota variable en su estimación se reconocerán por parte de Madrid Digital y podrán ser facturadas.
 - Si el elemento no está finalizado, es decir está construido parcialmente, Madrid Digital valorará y determinará las horas correspondientes a estos elementos parcialmente construidos en función del grado de avance/terminación que considere y determinará las horas a facturar en consecuencia, siempre referidos a las horas de cuota variable.
- Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado; el impacto de la modificación es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la propuesta aceptada del encargo, será necesario realizar una nueva propuesta, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. El adjudicatario procederá entonces a realizar una versión actualizada de la propuesta con el nuevo alcance, que deberá ser nuevamente aprobada formalmente.
- Variación de gran impacto en la valoración del esfuerzo del encargo; En el caso de que, a lo largo de la ejecución del encargo, el adjudicatario comprobara que la valoración aceptada del encargo del mismo no se ajusta al esfuerzo de horas real necesario, lo que supondría una variación de gran impacto en la valoración. El adjudicatario procederá a calcular una nueva valoración que deberá considerar los nuevos valores de los parámetros de estimación, para estimar el nuevo esfuerzo total del encargo, y por lo tanto el esfuerzo real requerido hasta el momento, debiendo entregar esta valoración debidamente detallada y

justificada a Madrid Digital. Se considerará que la variación tiene un gran impacto cuando la diferencia entre esta nueva valoración calculada en ejecución y la valoración aceptada del encargo difiere en un +/- 10%. El adjudicatario deberá informar a Madrid Digital de esta circunstancia en cuanto detecte esta situación y siempre antes de alcanzar el 75% del plazo estimado inicial de entrega del encargo. Madrid Digital decidirá:

- Si no acepta la variación, Madrid Digital podrá cancelar la ejecución resolviéndose según el punto anterior de Cancelación por Madrid Digital.
 - Si acepta la variación de valoración, el adjudicatario podrá proponer una replanificación de las fechas acordadas de ejecución del encargo, que deberán siempre tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. Se continúa la ejecución del encargo, y la nueva valoración aportada será considerada como valoración aceptada del encargo.
- Replanificación de fechas del encargo: Se permitirá al adjudicatario replanificar un encargo en caso de que lo solicite justificadamente y, en todo caso, previa aprobación de Madrid Digital. En cualquier caso, Madrid Digital, podrá solicitar una propuesta de nuevas fechas si, por necesidades del servicio, responsables funcionales o cualquier circunstancia considerase necesario la modificación de las fechas iniciales.

En caso de no incurrir en ninguno de los casos anteriores, se finalizará la ejecución tal y como estaba definida en la propuesta de solución (y las posibles modificaciones posteriores aprobadas) y se procederá a la entrega del encargo por el adjudicatario.

Serán retrasos imputables al adjudicatario aquellos derivados de una propuesta de equipo extendido que no cumpla las condiciones mínimas requeridas (cualificación) en la “Cláusula 6. Lote 1 - Equipo prestador del Servicio”.

En el caso de encargos de desarrollo, el equipo del adjudicatario ejecutor del encargo estará obligado a realizar la fusión de su línea evolutiva sobre la línea base, siguiendo la normativa de Madrid Digital y sin coste añadido alguno.

Será obligatorio para el adjudicatario la ejecución del encargo según las directrices corporativas que establezca Madrid Digital a lo largo de ejecución del contrato.

8.3.4 Entrega

Una vez finalizado el encargo, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a Madrid Digital, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

Se realizará un proceso de aceptación de las entregas de cualquier encargo, por parte de Madrid Digital, donde serán revisados todos los entregables requeridos. Según el alcance, se validará y verificará:

- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridas.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio. Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.



Esto incluye, en términos generales, que se realizarán validaciones y verificaciones que cubrirán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Actualización del repositorio de documentación funcional y técnica, de usuario, etc.
- Si el encargo es de desarrollo, integración del evolutivo en la línea Base de los sistemas de información.
- Cambios realizados sobre el estándar y parches de producto.
- Actualización del repositorio de documentación técnica (modelo de datos, diseños técnicos, arquitectura, módulos técnicos, parametrización, desarrollos, seguridad, etc.).
- Manuales y guías de usuario.
- Guía de explotación del sistema.
- Mantenimiento de una base de datos de conocimiento de consultas, incidencias y su resolución.
- Realización de las actividades de Gestión del Cambio aprobadas.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

Asimismo, el resultado se analizará en relación a los ANS, de forma que, si no se consiguen los valores mínimos fijados, además de las penalidades a las que hubiera lugar, el adjudicatario deberá ejecutar las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto.

Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por Madrid Digital. Los tiempos de revisión, por parte de Madrid Digital, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido.

Si la entrega por parte del adjudicatario es rechazada por Madrid Digital; el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de Madrid Digital y ello, sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por Madrid Digital. Los compromisos que figuran en la propuesta aceptada del encargo por Madrid Digital seguirán teniendo validez.

Los encargos finalizados se contabilizarán y en su caso, (i.e. la parte de cuota variable del encargo), se facturará en el periodo de facturación del mes de la fecha de su finalización.

Si la entrega del encargo por parte del adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalidades recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Una vez puesto en producción un encargo de desarrollo y durante un periodo de estabilización, que será de un 30% del plazo de ejecución del encargo, el mantenimiento correctivo del mismo será asumido por el equipo que ha realizado el encargo, por lo que las correcciones por mal

funcionamiento que sean necesarias serán asumidas sin coste de horas adicionales para Madrid Digital.

Se considera que la puesta en servicio de un encargo está estabilizada cuando cumple las siguientes condiciones:

- El encargo debe haber superado la aceptación funcional y técnica, por Madrid Digital.
- La documentación estándar asociada a la aplicación ha sido entregada y tiene la calidad y actualización requeridas.
- No hay ninguna intervención pendiente sobre el encargo por parte del adjudicatario.
- El sistema está en uso en el entorno de producción (o pre-producción si Madrid Digital así lo decide, por ejemplo, necesidades de chequeo conjunto con otras funcionalidades, etc.).
- El traspaso de conocimiento al equipo que Madrid Digital requiera ha sido realizado y los recursos del equipo base para atenderlo están disponibles.
- Los usuarios tienen el soporte definido durante la definición del encargo.
- La Gestión del Cambio se ha ejecutado de forma efectiva tal y como se ha indicado anteriormente.

8.4 Otros aspectos importantes en la Prestación de los Servicios

En los apartados previos se ha descrito la forma en la que se deben prestar cada uno de los servicios objeto del presente lote. Hay otra serie de aspectos ligados a la calidad de la prestación del servicio, que han de ser tenidos en cuenta:

- Principios Básicos de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información:
 - Implementar lo que el Cliente necesita.
 - Implementar componentes que se puedan reutilizar: implementar lo que no está desarrollado y compartirlo; en caso contrario reutilizar.
 - Diseñar procesos de negocio sencillos.
 - Diseñar procesos de negocio fáciles de utilizar por cualquier tipo de usuario.
 - Diseñar procesos de negocio accesibles para cualquier tipo de usuario, pensando también en personas con discapacidad.
- Seguimiento y Gestión de los Trabajos: Además de la actividad propia de seguimiento de cada uno de los trabajos, el Adjudicatario tendrá en cuenta las actividades exigidas por Madrid Digital en el ámbito de todo servicio, como, por ejemplo:
 - Gestión del alcance y gestión de cambios en el mismo.
 - Gestión del riesgo,
 - Mejora continua y aseguramiento de la calidad
 - Gestión y almacenamiento de la documentación del proyecto,
 - Gestión de las evidencias requeridas según el contrato,
 - Gestión de los hitos del trabajo.
- Aseguramiento de la Calidad del Código: El Adjudicatario tiene la obligación de cumplir la Normativa de Desarrollo y de Calidad del Software de Madrid Digital en el código que desarrolle y/o evolucione. Por ello el Adjudicatario está obligado a hacer revisiones periódicas de adecuación del código a la normativa para no degradar la calidad del mismo,

y someter al código a pruebas para confirmar un rendimiento que supere unos requisitos mínimos.

Si fruto del resultado del análisis, se identifican situaciones de degradación de la calidad del código o incumplimiento de los mínimos marcados por Madrid Digital, achacables a las actuaciones sobre el código ejercidas por el Adjudicatario, deberán solucionarse por éste sin coste para Madrid Digital.

- Aseguramiento del Rendimiento del Proyecto: Todos los trabajos ejecutados deben asegurar la no degradación del rendimiento de los sistemas. Para ello, el adjudicatario empleará las herramientas que considere necesarias, pudiendo Madrid Digital solicitar la ejecución y resultados de estas pruebas.

Asimismo, Madrid Digital podrá requerir al Adjudicatario que la realización de estas pruebas sea realizada con determinadas herramientas concretas (por ejemplo, para simular la actividad de los usuarios finales de la aplicación, para la monitorización y análisis de la infraestructura técnica durante las pruebas, etc.).

- Aseguramiento de la Codificación Segura: El Adjudicatario vigilará que el código desarrollado o evolucionado esté libre, al menos, de las 10 vulnerabilidades de seguridad más críticas en aplicaciones web de OWASP (Open Web Application Security Project).

De forma análoga, las aplicaciones móviles desarrolladas o evolucionadas por el Adjudicatario, estarán libres, al menos, de las 10 vulnerabilidades de seguridad más críticas en aplicaciones móviles publicadas por OWASP (OWASP Top 10 Mobile Risks).

Madrid Digital se reserva el derecho de revisión del software construido en cualquier momento del ciclo de vida del servicio, al objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos de seguridad. Estas revisiones se realizarán por cualquier medio que Madrid Digital considere, como búsquedas automatizadas de vulnerabilidades, pruebas de intrusión, análisis estático de código fuente o revisión de código por personal experto.

Si fruto del resultado del análisis de Madrid Digital, se identifican vulnerabilidades dentro de las 10 más críticas mencionadas, achacables a las actuaciones sobre el código ejercidas por el Adjudicatario, deberán solucionarse por éste sin coste para Madrid Digital, al igual que deberá subsanar cualquier defecto o error en el sistema o borrado, defecto o modificación de datos que la vulnerabilidad pueda causar.

El Adjudicatario presentará documento de evidencias de medidas técnicas y análisis realizado para corroborar el cumplimiento de dichas medidas de seguridad cuando se requiera por Madrid Digital.

Además, el Adjudicatario será responsable de trasladar a Madrid Digital, debidamente documentado y de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Modelo de Seguimiento y Control del Servicio, cualquier problema o riesgo relevante de seguridad que detecte, no sólo en el código generado por éste sino en las librerías de frameworks de desarrollo o software de terceros que utilice en la construcción del software.

Cualquier excepción en el cumplimiento de este requisito debe ser aprobado específicamente por Madrid Digital.

9 Cláusula 9. Lote 1 – Modelo Económico de los Servicios

Desde el punto de vista económico, el servicio descrito en el presente documento se configura con tres grandes componentes económicas: **Cuota Base** y **Cuota Variable** y **Cuota de Infraestructura**.

La asignación de la responsabilidad de la prestación de cada uno de los servicios/sub-servicios incluidos en la “Cláusula 5. Lote 1 – Cartera de Servicios” de este expediente, a cada equipo de trabajo identificado en la “Cláusula 6. Lote 1 - Equipo prestador del Servicio” será de la siguiente forma:

9.1 Servicios incluidos en Cuota Base

El Equipo Base será responsable de prestar los Servicios y Sub-servicios indicados en la “Cláusula 7. Lote 1 - Modelo de prestación del servicio”, apartado 7.1.

Todos estos servicios enumerados, prestados por el Equipo Base, están incluidos dentro de la Cuota Base descrita en el “Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico”

Madrid Digital exige al Adjudicatario una productividad media para cada tipo de Servicio de Mantenimiento No Planificable contenido en “Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables” que se resume en las siguientes tablas:

Tipología de actuación	Productividad media por IPC (Incidencia, Petición o Consulta)			
	Servicio de mantenimiento Gestión Y planificación de turnos (GPT)	Servicio de mantenimiento Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria	Servicio de mantenimiento Cegid PeopleNet	Servicio de mantenimiento Desarrollos a medida ¹⁰
Mantenimiento Correctivo	0,70 horas	0,21 horas	3,43 horas	3,45 horas
Consulta Funcional y/o Técnica	0,65 horas	0,23 horas	2,41 horas	1,52 horas
Actualización de Datos	1,21 horas	0,90 horas	2,55 horas	2,97 horas
Consulta de Datos	0,30 horas	1,49 horas	1,35 horas	1,16 horas

Tabla 32: Productividades exigidas por servicio y actuación. Lote 1

Periódicamente (inicialmente de forma trimestral, aunque esta periodicidad podrá ser ajustada por Madrid Digital en los Comités Operativos de Seguimiento del Contrato - COSC) se planifican las capacidades del Equipo Base para cada periodo, de los diferentes servicios incluidos dentro de la Cuota Base, en base a la información del histórico de servicios ejecutados No Planificables anuales justo anterior, obteniendo de esta forma la capacidad disponible (horas de producción por periodo) del Equipo Base para los diferentes Servicios No Planificables y, por ende, la diferencia correspondiente a los Planificables incluidos dentro de la Cuota Base. En los Comités Operativos de Seguimiento del Contrato, se revisará la capacidad Real de Servicio una vez finalizado cada

¹⁰ En previsión de futuras incorporaciones de funcionalidades



periodo, analizando los motivos de incremento/decremento de incidentes y las acciones realizadas para la situación que se esté revisando.

El Equipo Base, en cualquier caso, será responsable de realizar todas las tareas contempladas en estos documentos que no se hayan explícitamente asignado al Equipo Extendido.

9.2 Servicios incluidos en Cuota Variable

El Equipo Extendido será responsable de realizar los encargos de los Servicios y Sub-servicios indicados en la de prestar los Servicios y Sub-servicios indicados en la “Cláusula 7. Lote 1 - Modelo de prestación del servicio”, dentro del apartado 7.2.

Su consumo y por tanto su facturación será variable por mes en función de los servicios finalizados y entregados por el Adjudicatario, y validados y aceptados por Madrid Digital en el mes de la aceptación del servicio.

Todos estos encargos ejecutados por el Equipo Extendido pueden ser solicitados por Madrid Digital dentro de la Cuota Variable descrita en el Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico”.

9.3 Servicios incluidas en la Cuota de Infraestructura

La Cuota de Infraestructura comprende todos los elementos software y hardware así como servicios realizados en el seno del “Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura”, (apartado 5.3), a excepción de las labores de coordinación e interlocución, que serán prestados por los recursos destinados a esta misión y que son parte del Equipo Base (ver apartados 6.2.1.1 y 7.1).

Respecto al hardware y software a suministrar, señala que esta cuota incluye tanto el hardware como el software suministrado por el adjudicatario tanto al inicio del Contrato (ver apartado 5.3.1, “Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica”), como en los sucesivos procesos de redimensionamiento que se produzcan durante el Contrato en cualquiera de los entornos exigidos: desarrollo, validación, preproducción, producción, formación, migración, laboratorio, etc. (ver apartado 5.3.3, “Sub-servicio de Gestión y Evolución de Entornos”).

10 Cláusula 10. Lote 1 - Seguimiento y Control del Servicio

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por Madrid Digital.

Madrid Digital monitorizará y controlará los niveles acordados de servicio de forma activa, independiente e inmediata. Asimismo, realizará un seguimiento periódico y normalizado de la ejecución de los trabajos y del contrato.

Madrid Digital podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento y las herramientas que lo soportan en cualquier momento durante la vida del contrato. El adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones al modelo, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la ejecución de los trabajos.

Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de Madrid Digital.

Madrid Digital distingue los siguientes niveles en el modelo de seguimiento:

- Nivel Estratégico, en el que se realiza el seguimiento y control de los aspectos contractuales (cumplimiento de hitos, aplicación de penalidades, certificados de servicios, facturación, actas de recepción, ...)
- Nivel Operativo, en el que se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar al amparo del objeto del contrato, en su día a día.

Cada uno de estos niveles de seguimiento, se articula con un Comité, que tendrá las siguientes obligaciones:

- Madrid Digital indicará el lugar donde se celebrarán los comités (bien en las dependencias de Madrid Digital o en la ubicación que Madrid Digital determine o bien de forma remota)
- 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 los dos días laborables siguientes a la finalización del Comité.
- Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- Se podrá requerir la asistencia 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 Madrid Digital 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.

10.1 Nivel Operativo (COSC)

En este nivel se llevará a cabo el seguimiento táctico y operativo de los diferentes servicios del contrato a través del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC). Las actividades a realizar serían las siguientes:

- Realizar el Seguimiento continuo y Control del Servicio de la ejecución del contrato para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en caso contrario, definir y aprobar se implementan las actividades pertinentes para su consecución.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo.
- Verificar que los medios gestionados por el adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por Madrid Digital.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo en los ámbitos funcionales y técnicos, y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Revisión del esfuerzo dedicado por el Equipo de Trabajo a la realización de los Servicios, mediante el Reporte Mensual de jornadas.
Dicha información deberá estar recogida y detallada en algunos de los sistemas que Madrid Digital pone a disposición del adjudicatario para el control o la realización del servicio (según el caso FIVA, GICO, etc.).
- Facilitar al Comité de Dirección Estratégico (CDE) cualquier información que le sea solicitada.
- Gestión de las Capacidades y de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.
- Detección y canalización de las necesidades surgidas desde los
- Siempre que se estime oportuno para la correcta celebración del COSC, se podrá requerir la asistencia de otros participantes, distintos a los señalados.

El responsable del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC) por parte Madrid Digital establecerá los criterios y líneas generales de la actuación del adjudicatario y ejercerá de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente documento y demás documentos del contrato.

10.2 Nivel Estratégico (CDE)

En este nivel se llevará a cabo la supervisión global del servicio a través del Comité de Dirección Estratégica (CDE), decidiendo las estrategias a implementar para asegurar los niveles de prestación y eficiencia requeridos por Madrid Digital, a saber:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Plan de Proyecto, validar sus resultados y ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos planificados (contenido y plazos),
- Impulsar y promover las mejoras identificadas en cada una de las áreas implicadas.
- Monitorizar el avance global del Servicio, para el control y garantía de que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por Madrid Digital.

- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Asegurar que la ejecución de servicios contratados se ajusta al marco contractual.
- Revisión de los niveles de servicio.
- Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato, dentro de las condiciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El CDE se reunirá inicialmente con una periodicidad anual, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar esta periodicidad:

Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el adjudicatario entregará un informe de seguimiento Estratégico que recoja todo lo relacionado con la situación actual de cada evolutivo, así como el plan de evoluciones previstas o a revisar. Una vez celebrada la reunión, el adjudicatario elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en un plazo de dos días laborables, que deberá ser validada, aceptada y firmada electrónicamente.

Este Comité estará compuesto por los siguientes integrantes:

- Responsable del Contrato de Madrid Digital.
- Responsables del Servicio de Madrid Digital.
- Director del Servicio del adjudicatario.
- Responsable del Servicio del adjudicatario.

Todos los participantes en el Comité Estratégico (CDE) deben tener capacidad de decisión sobre las condiciones contractuales, tanto por parte de Madrid Digital, como por parte del Adjudicatario. Siempre que se estime oportuno para la correcta celebración del CDE, se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados.

10.3 Herramientas para la gestión del servicio

Las herramientas para la gestión del servicio, gestión de configuración, calidad y gestión del conocimiento serán las definidas por Madrid Digital. El Adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca; por tanto, introducirá en dichas herramientas los datos necesarios, según requiera Madrid Digital.

Por tanto, el adjudicatario deberá utilizar todos los sistemas de gestión indicados por Madrid Digital y cumplir el procedimiento que regula su uso, en vigor o posteriores actualizaciones. A título enumerativo, pero no restrictivo ni excluyente, se encuentran algunas de ellas:

- Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones FARO (o aquel que Madrid Digital determine) de registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas de los usuarios y de Madrid Digital, y el procedimiento de Gestión de Incidencias de Madrid Digital para tipificación, escalado, y solución de las mismas.



- Sistema de Gestión de la demanda y el alta planificada para el seguimiento de Encargos FARO (o aquel que Madrid Digital determine) para el control de la evolución de los distintos sistemas y los temas pendientes y su ejecución. El adjudicatario podrá proponer el uso de otra herramienta y Madrid Digital decidirá finalmente cuál se deberá utilizar.
- Sistema/Portales para la gestión del conocimiento y gestión de la documentación, y así facilitar las labores de este servicio en cualquiera de sus niveles, siendo responsabilidad del adjudicatario la administración y, si procede, la migración de toda la información a una nueva herramienta de gestión del conocimiento de Madrid Digital si se diera el caso, antes de la finalización del contrato.
- Sistema de Información de gestión de accesos a las instalaciones, y procedimiento de regulación de los mismos.
- Utilidades y servicios satélites de los anteriores; a continuación, se enumeran algunos de ellos:
 - REGISTRON, para el inventariado de módulos técnicos de los sistemas de información.
 - POAPS, para inventariar el portfolio de aplicaciones.
- Las que se indiquen en cada caso de acuerdo a los estándares de trabajo (metodologías, normativas, procedimientos...).

El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones a las herramientas. Madrid Digital lo analizará y decidirá sobre la conveniencia o no de su implantación.

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.

Las reuniones y Comités podrán realizarse de forma presencial o virtual, según Madrid Digital lo requiera. Dado que la comunicación virtual será parte del servicio, el adjudicatario deberá aportar las capacidades y herramientas que se precisen para la misma, sin coste adicional para Madrid Digital.



11 Clausula 11. Lote 1 - Requerimientos generales para la prestación del Servicio

El equipo de trabajo del adjudicatario será el encargado de prestar los servicios descritos en los apartados anteriores, ajustándose a las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato y los requisitos que a continuación se exponen.

11.1 Aseguramiento y mejora de calidad

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá dentro del Plan de mejora Continua, las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. Igualmente, Madrid Digital podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

El adjudicatario, deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos y que esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de Madrid Digital.

El adjudicatario deberá garantizar el establecimiento de una metodología de calidad para todo el servicio definido en este expediente, incluyendo el modelo de relación y metodología de trabajo con otros posibles administradores de los entornos de trabajo de este expediente, proporcionando el traspaso de conocimiento y formación adecuada a esos equipos de trabajo para garantizar la buena coordinación entre todos.

El adjudicatario deberá garantizar que todos los implicados en la puesta en marcha de la mejora estén informados de lo que se va a realizar, los cambios que supondrá en su forma de trabajo, las posibles bajadas de rendimiento (o incluso cortes en el servicio) que va a suponer el paso a producción (exclusivamente el paso a producción, no su posterior uso) de la/s mejora/s.



11.2 Horario de la prestación del servicio

El equipo de trabajo del adjudicatario será el encargado de prestar los servicios descritos en los apartados anteriores, ajustándose a las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato y los requisitos que a continuación se exponen.

- El **horario habitual o presencial** de la prestación del servicio será de lunes a viernes laborables de 8:00 a 18:00 h., pudiéndose variar este horario dentro de la franja horaria comprendida entre las 7:00 y las 24:00 (horario habitual o presencial extendido), cumpliendo las mismas horas de las jornadas diarias, en función de las necesidades del servicio a petición de Madrid Digital. La jornada de trabajo la fijará la empresa adjudicataria, estando siempre de acuerdo con las necesidades del servicio que Madrid Digital establezca.
- Tendrán un **horario de prestación extendido** (24x7), la resolución de IPCQ (Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas) en función de la criticidad (de acuerdo a los ANS formulados en el “Anexo XI: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 1) o aquellas tareas de administración, gestión y/o mantenimiento cuya finalidad sea garantizar la disponibilidad de plataforma. Estos trabajos están en relación los siguientes sub-servicios:
 - 5.1.1.1 Sub-servicio de Atención, Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.
 - 5.1.3 Sub-servicio de Soporte a la Explotación.
 - 5.2.2 Sub-servicio de Resolución de Incidencias y Peticiones - Mantenimiento de los sistemas de información
 - 5.3.2 Sub-servicio de Administración y Monitorización diaria de la Infraestructura Técnica (mantenimiento preventivo, adaptativo y evolutivo)
 - 5.3.4 Sub-servicio de Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura tecnológica
 - 5.4.6 Sub-servicio Soporte y Estabilización de las implantaciones

Para implementar este horario extendido el adjudicatario deberá habilitar:

- Los medios para que Madrid Digital le pueda notificar en cualquier momento y de forma inmediata la necesidad de resolver una incidencia/petición/consulta en horario 24x7 (incluyendo un teléfono móvil al que dirigirse fuera de horario).
- Los medios para dar solución a la misma, tras el proceso de notificación indicado anteriormente; incluida, si fuese requerido, la personación en las instalaciones que la Madrid Digital determine

Las intervenciones planificadas de Administración de Sistemas o por necesidades de mantenimiento que puedan interferir en la operativa habitual del usuario y/o ejecución de procesos críticos o que no sean compatibles con el horario de servicio, deberán realizarse, salvo autorización de Madrid Digital, fuera del horario habitual de prestación del servicio (a partir de las 20:00 h), incluyendo sábados, domingos y festivos.

Las intervenciones planificadas de Administración de sistemas o por necesidades de mantenimiento, que no afecten a la operativa habitual ni procesos críticos, podrán realizarse dentro del horario habitual de prestación del servicio, salvo petición de Madrid Digital de realizar fuera de este horario.



Las intervenciones que afecten al servicio, tanto funcional como técnicamente, se deben comunicar a todos los implicados. Las comunicaciones las redactará el adjudicatario en un lenguaje acorde a quien vayan dirigidas (usuarios, técnicos, etc.), serán aprobadas por Madrid Digital y enviadas por el adjudicatario desde un buzón de proyecto.

El ámbito de actuación de todos los servicios objeto del contrato, abarca a todos los centros de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Debido al ámbito de actuación descrito en el párrafo anterior, se considerará como festivos sólo aquellos festivos que sean de toda la Comunidad de Madrid, aunque hay que tener en cuenta que en el ámbito sanitario se trabaja 365 días al año, 24x7.

Para actuaciones específicas o necesidades del servicio, se contempla la posibilidad de prestar el servicio de forma remota, siempre previa autorización de Madrid Digital, siendo los costes de infraestructura o cualquier otro coste adicional, por cuenta del adjudicatario.

En el caso de que Madrid Digital considere por necesidades del servicio, que alguno de los servicios contratados deba realizarse fuera del horario habitual o presencial extendido, Madrid Digital lo solicitará de lunes a jueves durante el horario habitual de prestación del servicio y viernes o vísperas de festivos hasta las 14:00 h, si su ejecución se debe llevar a cabo al día siguiente. En el caso de que la solicitud sea para el mismo día, se tendrá que realizar antes de las 12:00 h. En estos casos, aplicarán los mismos niveles de servicio definidos en Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario a lo largo de toda la duración del contrato deberá cumplir el procedimiento que Madrid Digital le comunique para el control de acceso y permanencia en las instalaciones y edificios de la Comunidad de Madrid cuando se requiera, incluyendo el uso de las herramientas que Madrid Digital ponga a su disposición para este fin.

11.3 Lugar de la prestación

Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios desde las instalaciones del adjudicatario o en modalidad tele-trabajo.

El adjudicatario 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 parcheo 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 líneas de comunicaciones, las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc. y la provisión de equipos, software y medidas de seguridad necesarios para garantizar la confidencialidad de la información manejada en el ejercicio de 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. En el “Anexo VIII: Conectividad del Adjudicatario” se detalla el servicio de conectividad que debe prestar el Adjudicatario para acceder a los entornos de Madrid Digital y poder prestar el servicio objeto de este expediente.

El cualquier momento, el lugar de la prestación de los servicios, de parte o la totalidad del equipo podría fijarse a criterio de Madrid Digital en las instalaciones de Madrid Digital y/o alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid, ya sea para trabajos puntuales o por necesidades derivadas de la ejecución

En todo caso, se establecerán en los Comités Operativos de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC) los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

El Equipo Base y Extendido puede tener que desplazarse desde su ubicación habitual a las instalaciones de Madrid Digital y/o dependencias de la Comunidad de Madrid, a requerimiento del Responsable del Contrato de Madrid Digital, 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 o necesidades de Madrid Digital que requieran atención presencial.

El Adjudicatario aportará cualquier otra información concreta que Madrid Digital considere necesaria para mejor conocimiento de sus instalaciones, cuando así lo requiera. Así mismo, debe disponer en sus instalaciones de al menos un área disponible para la realización presencial de aquellas reuniones que Madrid Digital lo requiera dotada de conectividad.

El Adjudicatario debe reflejar de forma continua todos los aspectos relativos a la gestión de la logística del servicio en el Mapa de Recursos del Equipo (MRE; Mapa de Recursos del Equipo).

El coste de cualquier desplazamiento y estancia que pudiese ser necesario tanto dentro como fuera de la Comunidad de Madrid, estará incluido en el precio del contrato; por tanto, Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

11.4 Medios de producción

En el caso de que se presten los servicios en las instalaciones de Madrid Digital o en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal de la empresa adjudicataria que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa adjudicataria, 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 adjudicataria, 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 deberá equipar a su personal con PCs, y demás material que necesite para realizar su trabajo, entre otras impresoras y teléfono.



El Hardware de servidores y los equipos de almacenamiento y comunicaciones, las redes de área local y las líneas de comunicaciones de la red propia de la Comunidad de Madrid serán dispuestos por Madrid Digital.

Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, previa autorización de Madrid Digital.

11.5 Software

El software base en puesto cliente (SO, aplicaciones ofimáticas, correo, etc...) así como las licencias de desarrollo para el puesto cliente, serán proporcionadas por el adjudicatario, a excepción del software Cegid y/o GPT (cliente o servidor) o cualquier otro software servidor.

Así, el adjudicatario deberá contar, entre otras, con las siguientes licencias:

Microsoft 365: Licencias válidas y actualizadas de todos los productos de Microsoft 365, incluyendo pero no limitado a: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive, y cualquier otro producto relevante.

Inteligencia Artificial Generativa: Licencias para herramientas de inteligencia artificial generativa, como Copilot, ChatGPT, y cualquier otra herramienta de IA que se utilice en el ámbito de la administración y gestión de datos.

Otras Licencias Necesarias: Todas las licencias adicionales que puedan ser necesarias para cumplir con los requisitos del contrato, incluyendo software de gestión de proyectos, herramientas de análisis de datos, y cualquier otro software especializado

11.6 Seguridad

Sin menoscabo de las normas de aplicación indicadas por Madrid Digital a lo largo de la ejecución del Contrato, el licitador deberá considerar los siguientes aspectos:

- Acceso a los Sistemas de Información. Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que Madrid Digital facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizados únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de Madrid Digital deberán hacerlo con el identificador facilitado por Madrid Digital, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de Madrid Digital.
- Acceso a los Datos. La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de Madrid Digital y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de Madrid Digital. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.



- Seguridad del Puesto de Trabajo. Madrid Digital marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, Service Pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a Madrid Digital, se les aplicará la política de seguridad perimetral que Madrid Digital convenga para garantizar que la sesión de trabajo con Madrid Digital es confiable.
- Todos los sistemas de información que el adjudicatario utilice para la ejecución de este contrato y realicen tratamiento de datos personales, deberán cumplir con lo establecido en el R.D. 3/2010 RD 311/2022, de 3 de mayo y el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del anterior, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS) en **categoría Media**.

11.7 Comunicaciones

El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Acceso remoto a las instalaciones del proyecto.

Sin coste adicional para Madrid Digital, el adjudicatario será el responsable de gestionar y contratar por su cuenta las comunicaciones y acceso remoto desde sus instalaciones hasta las instalaciones del proyecto.

El adjudicatario conectará sus instalaciones mediante un enlace de transmisión de datos privado entre sus oficinas y los CPD's de la Comunidad de Madrid.

La seguridad y la arquitectura de la conexión y comunicaciones serán decididas por Madrid Digital. El ancho de banda mínimo de estas comunicaciones será de 1000 Megabits/segundo, y será costeado por el adjudicatario sin coste adicional para Madrid Digital.

A excepción de la infraestructura propia que Madrid Digital tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la Comunidad de Madrid y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación, aseguramiento de la seguridad y mantenimiento.

En el caso de acceso a las instalaciones de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario del presente expediente establecerá los mecanismos necesarios para restringir el acceso a los distintos entornos, con la granularidad suficiente y necesaria para ajustarlo según las necesidades de cada tipo de administrador, equipamiento y entorno, atendiendo en cualquier caso a la normativa de seguridad que Madrid Digital tenga en cualquier momento o que decida para el proyecto. Además, este acceso deberá ser siempre independiente para el entorno de producción, de modo que, en caso de caída de los elementos de comunicación del servicio, tenga capacidad de acceso independiente a los equipos.

- Información a suministrar a Madrid Digital en el ámbito de las Comunicaciones.



Para asegurar el seguimiento de los estándares de calidad de Madrid Digital, así como la visión desde Madrid Digital del nivel de servicio ofrecido, el adjudicatario del presente expediente facilitará:

- Documentación de la solución tecnológica lógica y física de comunicaciones y seguridad, configuraciones de los equipos, velocidades de interfaces utilizadas.
- Procedimientos de control y gestión del cambio. Madrid Digital deberá autorizar cualquier modificación que se realice sobre la plataforma. Si bien es posible que durante la ejecución del contrato se establezca de mutuo acuerdo una clasificación de cambios que incluya categorías pre-autorizadas por Madrid Digital en los que solo se requerirá su notificación.
- Datos sobre tipos de tráfico cursados y ancho de banda máximo consumido en los puntos de interconexión de los sistemas con el exterior.
- Acceso de lectura en todo momento a las configuraciones aplicadas en los equipos, así como a los parámetros de los equipos que le permitan obtener estadísticas de rendimiento (normalmente mediante protocolo SNMP) de los distintos equipamientos de comunicaciones dedicados a este servicio (todos los ubicados en los CPDs de la Comunidad de Madrid).
- Acceso de lectura a las configuraciones de seguridad implantadas en los cortafuegos o equipos que realicen funciones de seguridad perimetral.
- Adaptación a los cambios normativos que se implanten en Madrid Digital.

Todos los medios y/o infraestructuras puestas a disposición del adjudicatario, i.e. medios de producción, comunicaciones, software, hardware, etc. serán para uso exclusivo en la prestación de los servicios objeto de este contrato.

Madrid Digital no aceptará costes adicionales por posibles impactos en cambios tecnológicos, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario. En el caso de que el adjudicatario para acometer estos requerimientos necesitara la adaptación de las infraestructuras tecnológicas, comunicaciones, sistemas y/o software de sus instalaciones, dichas adaptaciones correrán a cargo del adjudicatario.



12 Cláusula 12. Lote 1 - Estructura y contenido de la oferta técnica a presentar

La estructura y contenido de la oferta técnica a presentar se detalla en la **Cláusula 1 Apartado 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**.

13 Cláusula 13. Lote 2 - Ámbito de actuación

Con el fin que Madrid Digital pueda proporcionar el mejor servicio, así como garantizar que el adjudicatario del Lote 1 presta unos servicios de calidad, Madrid Digital requiere la contratación de los servicios de una **Oficina Técnica de Servicios y Producto** que provea a Madrid Digital de Soporte a la Gestión y Asistencia Técnica Experta.

Sus objetivos principales son:

- Apoyar en el gobierno de forma integral y eficiente del conjunto de prestaciones que a nivel global constituyen el Lote 1 del presente expediente.
- Velar por la calidad de las soluciones de mantenimiento y evolución que se gestionan con la, especialmente con el producto Cegid PeopleNet, mediante la asesoría y actuación de expertos de producto que tendrán en cuenta su optimización, usabilidad, escalabilidad y mantenimiento futuro.

El ámbito de actuación del Lote 2 se abordará mediante servicios de asistencia técnica al personal de Madrid Digital, dotándoles de capacidad extendida para los siguientes ámbitos de actuación:

- Ámbito Servicios: Realización de trabajos de una Oficina de Gestión del Servicio (SMO- Service Management Office) para el apoyo en el gobierno del servicio prestado en el Lote 1 del presente expediente.
- Ámbito Producto: Control, supervisión y mejora continua del mantenimiento y evolución del producto en las tareas del ciclo de vida de la PC de RRHH y FP de la CM, con foco en el producto Cegid PeopleNet.

La prestación de los servicios se realizará en modalidad de asistencia técnica, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente documento.

El seguimiento y explotación de los servicios exigidos en este expediente para el Lote 1 conlleva una importante complejidad derivada del tamaño, alcance funcional y técnico de los sistemas que componen la PC de RRHH y FP de la CM, conocimiento de la evolución de los productos estándar y su planificación para poder hacer una correcta evaluación de las soluciones y desarrollos planteados, así como de la característica tecnológica del modelo de servicio exigido para ese lote, de la diversidad de los servicios a proporcionar y de la importancia de los servicios corporativos a los que afecta.

El objetivo perseguido por Madrid Digital en el presente proceso de licitación es contratar los servicios profesionales de proveedores tecnológicos que aporten las mejores aptitudes con relación a los siguientes valores:

- Conocimiento. Los recursos dispuestos para la prestación del servicio objeto del presente contrato deben ofrecer el nivel de conocimiento requerido de las infraestructuras, estándares, procesos y métodos establecidos por Madrid Digital, los cuales suponen una garantía de calidad de los sistemas de información y de su correcta evolución. Adicionalmente, tal y como se ha mencionado, deberán conocer en profundidad el Producto Cegid PeopleNet, siendo relevante la posible anticipación ante las evoluciones previstas por el fabricante.

- Flexibilidad. El adjudicatario debe ser capaz de adaptarse a las condiciones cambiantes derivadas de la propia dinámica de las actividades llevadas a cabo por Madrid Digital y de las novedades tecnológicas de transformación digital de los servicios.
- Capacidad. El objetivo es contar con un proveedor de servicios con los recursos y capacidad suficientes para asumir la carga de trabajo que le sea derivada en cada momento, de forma que en todo momento se respeten los plazos de atención y entrega de resultados fijados entre ambas partes, y dentro de los plazos acordados. Asimismo, será necesario garantizar la estabilidad de los recursos dedicados a la prestación del servicio correspondiente.
- Compromiso. El adjudicatario debe actuar como socio tecnológico, implicado en la evolución y mejora del servicio y las tecnologías, con las aptitudes necesarias para hacer frente a cualquier circunstancia.

Todas las tareas y trabajos necesarios para proveer y ejecutar los servicios solicitados en este documento se realizarán bajo el control del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios aplicables en cada caso.

Los licitadores deberán tener en cuenta la posible evolución de los servicios que pueda requerir Madrid Digital, por tanto, los servicios ofrecidos deberán ser flexibles y adaptables.

Para lograr todos los objetivos indicados en la presente cláusula, el adjudicatario del presente lote 2, garantizará la adecuada planificación, organización y control de las distintas actividades, así como la correcta ejecución, el cumplimiento los niveles de servicio y la excelencia en la atención a Madrid Digital. Realizará las auditorias necesarias para verificar la mejora continua de los servicios, así como verificar que se cumplen los requisitos establecidos de rendimiento y calidad.

Todas las actividades deberán basarse en la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos y deberán realizarse con una metodología de trabajo que permita incrementar la mejora continua y la calidad de los sistemas y con un método de gestión de solicitudes de cambios para conseguir altos niveles de productividad y un servicio eficiente y de calidad.

El servicio además deberá prestarse con el adecuado nivel de control y coordinación de las actividades, tanto las realizadas directamente por el adjudicatario, como en relación con las actividades y tareas de otros proveedores y unidades de Madrid Digital involucrados.

En la “Cláusula 15. Lote 2 – Cartera de Servicios” se describen en detalle cada uno de los servicios y prestaciones del ámbito de actuación de este lote.

Deberá existir la máxima cooperación entre los adjudicatarios de cada lote con objeto de asegurar la correcta implantación y posterior ejecución de los servicios exigidos en este expediente. El adjudicatario realizará los servicios descritos siempre en colaboración con el personal de Madrid Digital que ésta determine.

14 Cláusula 14. Lote 2 - Fases de la prestación del Servicio

Las tres fases de prestación del servicio están diferenciadas tal y como se indica en el esquema siguiente:

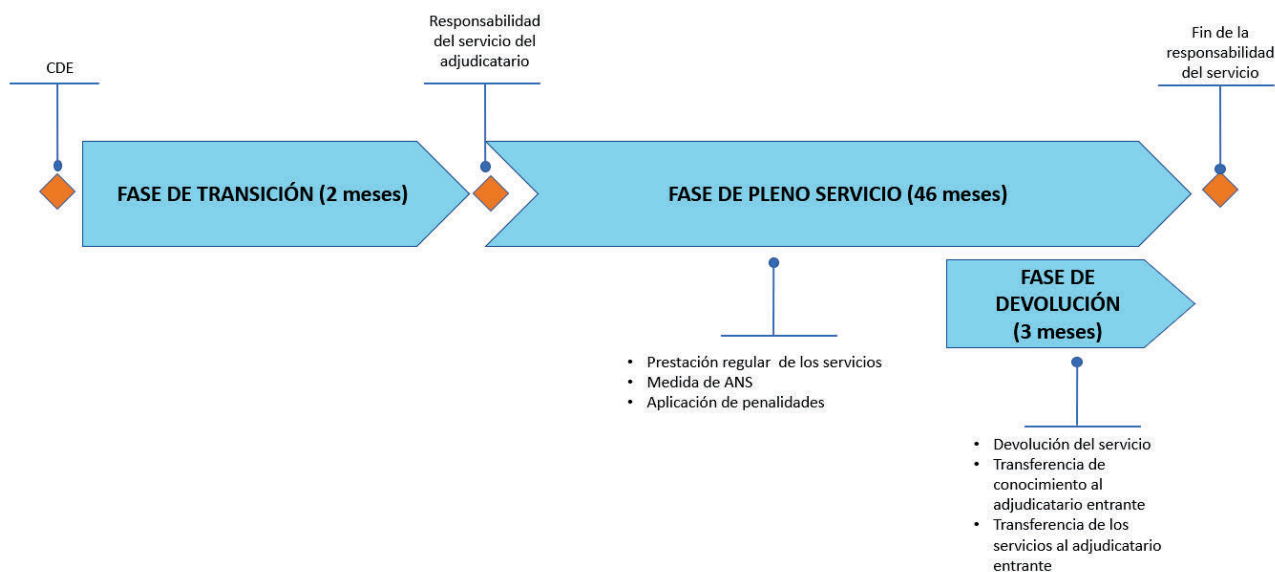


Figura 5: Esquema general de Fases del Contrato (Lote 2)

La prestación del servicio se articula en tres fases, diferenciadas tal y como se indica en los subapartados indicados a continuación.

Estas fases de prestación del servicio serán de especial consideración a los efectos de la medición de ANS y de la aplicación en su caso de penalidades según se determina en el apartado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

14.1 Fase de Transición

Este periodo se iniciará con una reunión del Comité de Dirección Estratégico (CDE), en donde se planificarán las actividades, calendarios de reuniones, plazos, flujos de trabajo, herramientas, etc. que componen el contenido y la metodología de este periodo y las siguientes fases de prestación del servicio.

La duración de la Fase de Transición es de **dos meses** desde el inicio del contrato.

La Fase de Transición del contrato tiene por objetivo que el adjudicatario incorpore en su totalidad al Equipo de Trabajo, estos tengan a su disposición las infraestructuras físicas necesarias y se garantice que adquieran el conocimiento necesario para la prestación del servicio contratado.

El adjudicatario, en la finalización del periodo, deberá poseer el conocimiento necesario, tanto funcional como técnico, de la metodología, estándares y procedimientos de trabajo de Madrid Digital, para ser capaz de realizar todas las tareas objeto del presente expediente durante la fase de prestación del servicio.

Las actividades a realizar durante la Fase de Transición serán, al menos, las siguientes:

- Verificación por parte de Madrid Digital del equipo inicial del adjudicatario (previo al inicio de ejecución).
- Adaptación a las necesidades de Madrid Digital del equipo inicial presentado al inicio del Contrato.

- Identificación por parte del adjudicatario, con aceptación de Madrid Digital, del Responsable del Servicio.
- Planificación y seguimiento de la adquisición del conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato. Elaboración del Plan de la Fase de Transición (PFT), para la transmisión de conocimiento (debiéndose entregar a Madrid Digital como fecha tope en los primeros siete días naturales desde el inicio de la fecha de la fase).
- Formalización de los procedimientos de trabajo de los diferentes servicios, mecanismos de validación y aceptación de las entregas.
- En esta fase el adjudicatario deberá presentar como mínimo, a Madrid Digital, lo siguiente:
 - Antes de la finalización de la cuarta semana de la fase:
 - Propuesta de modelo de servicio, modelo de gobierno y administración del contrato, junto con su propuesta de plan de trabajo.
 - Antes de la finalización de la quinta semana de la fase:
 - Propuesta de revisión inicial y plan de trabajo que asegure los servicios definidos.
 - Propuesta de auditoría inicial de producto Cegid PeopleNet para trazar el plan de mejora de la plataforma.
- Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.
- Identificación inicial, por parte de Madrid Digital, de los informes requeridos de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis, de periodicidad indicada por Madrid Digital o a demanda.
- Establecimiento del modelo de relación con los recursos asignados del Lote 1.

Durante esta fase, Madrid Digital debe informar de los procedimientos de gestión mediante los que se establece la comunicación entre los diferentes equipos de trabajo.

El adjudicatario debe incorporar los siguientes recursos del equipo base de trabajo, de acuerdo a los siguientes plazos:

- El primer día de inicio de la fase y hasta el final de la misma: Responsable del Servicio y el 100% del Equipo Crítico
- Cuatro (4) semanas después del inicio de la fase y hasta el final de la misma, el resto del Equipo Base

	Mes 1	Mes 2
Equipo crítico	x	x
Equipo Base		x

Iniciada la ejecución del contrato, y en particular en esta fase, Madrid Digital podrá comprobar que el equipo incorporado cumple las condiciones anteriores. Se considerará una falta tipo “medio” (con las penalidades asociadas contempladas al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas) un retraso en la incorporación de cualquiera de los perfiles con respecto al esquema expuesto en los apartados anteriores.

Adicionalmente a los indicados, el adjudicatario podrá dedicar a la fase de transición los recursos que considere convenientes, debiendo indicar en la primera reunión del Comité Estratégico de esta fase cuáles son y las tareas que propone realizar, para su aceptación por Madrid Digital.

Los currículums de los recursos del Equipo de Trabajo serán aportados por el adjudicatario, firmados electrónicamente por la persona que ostente su representación y aceptados previamente de conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Los recursos del equipo base incorporados, que serán los que componen el Equipo Base que prestará el servicio, deben cumplir los requisitos indicados en la "Cláusula 16. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio".

Iniciada la ejecución del contrato, y en particular en esta fase, Madrid Digital podrá comprobar que el equipo base incorporado cumple las condiciones anteriores. Si existiese algún incumplimiento en este sentido, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en esta cláusula se aplicarán las penalidades recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Para el desarrollo de la Fase de Transición se relaciona la documentación que será necesaria realizar:

ID	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	Responsable Versión Inicial	Responsable Actualización
MRE	Mapa de Recursos del Equipo	Recoge e identifica a todo el equipo humano que va a gestionar el servicio del Adjudicatario indicando el rol que ejerce cada uno, así como el histórico de rotaciones. Contiene un inventario de los recursos materiales asignados nominalmente a cada miembro del Equipo Base para la prestación del servicio (tarjeta de acceso físico a las instalaciones, identificación del puesto físico, identificación del PC, identificación de acceso a las distintas aplicaciones de Madrid Digital (logines disponibles, ...).	Adjudicatario Revisión Madrid Digital	Adjudicatario
MRS	Mapa de Recursos del Servicio	Inventaría los diferentes componentes técnicos necesarios para la prestación del servicio, como bases de datos, entornos, dominios, carpetas compartidas, servidores de aplicaciones, utilidades y herramientas de trabajo necesarias.	Adjudicatario Revisión Madrid Digital	Adjudicatario

ID	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	Responsable Versión Inicial	Responsable Actualización
PFT/PIFT	Plan de la Fase de Transición/ Plan Intensivo de la Fase de Transición	Información que pauta y organiza la prestación del servicio durante la Fase de Transición. El objetivo de este plan es relacionar y planificar todas las actividades necesarias para asegurar que el Adjudicatario asume la responsabilidad del servicio al finalizar la Fase con total autonomía y garantía.	Adjudicatario Revisión Madrid Digital	Adjudicatario
AFT	Análisis Fase Transición	Documento que contempla el trabajo realizado durante la fase de transición en lo referente a: <ul style="list-style-type: none">– Propuesta de modelo de servicio, modelo de gobierno y administración del contrato, junto con su propuesta plan de trabajo.– Modelo de relación con los recursos asignados del Lote 1.– Propuesta de revisión inicial y plan de auditorías: servicios y producto.	Adjudicatario Revisión Madrid Digital	Adjudicatario

Tabla 33: Documentación Fase de Transición. Lote2

14.2 Fase de Pleno Servicio

Este periodo se iniciará con una reunión del Comité de Dirección Estratégico, en donde se planificarán las actividades, calendarios de reuniones, plazos, flujos de trabajo, herramientas, etc. que componen el contenido y la metodología de este periodo y las siguientes fases de prestación del servicio.

La duración de la Fase de Pleno Servicio es de **cuarenta y seis meses (46)** desde el inicio del contrato.

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

Tanto el adjudicatario, como Madrid Digital podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo (indicadores, procedimientos, herramientas, estándares, estructura del equipo, 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.

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



Todos los recursos que componen el Equipo Base deben estar incorporados desde el primer día de ejecución de la fase y tener dedicación a tiempo completo para este contrato durante toda la duración de la misma.

El adjudicatario entregará en la primera reunión de Comité Estratégico el documento MRE (Mapa de Recursos del Equipo: Recoge e identifica a todo el equipo humano que va a gestionar el servicio del Adjudicatario indicando el rol que ejerce cada uno, así como el histórico de rotaciones. Contiene un inventario de los recursos materiales asignados nominalmente a cada miembro del Equipo Base para la prestación del servicio (identificación de acceso a las distintas aplicaciones de Madrid Digital...) que deberá mantener actualizado de forma continua durante toda la fase de Pleno Servicio.

El Adjudicatario prestará el servicio con el compromiso del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS; ver Anexo XII: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 2) ejecutándose las penalidades en caso de incumplimiento de los mismos).

14.3 Fase de Devolución del Servicio

La Fase de Devolución coincide con la etapa final de la Fase de Pleno Servicio. El adjudicatario será enteramente responsable de la prestación del servicio durante este periodo 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 dedicación y presencia del Equipo Base detallado en la “Cláusula 16. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio” 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 (Madrid Digital, u otros) del Servicio, el conocimiento necesario para su prestación ante un cambio de adjudicatario.

En esta fase el adjudicatario estará obligado a prestar la máxima colaboración, en el traspaso del servicio al nuevo adjudicatario del servicio, o bien para la extinción y finalización del servicio.

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 o a Madrid Digital, colaborando activamente con Madrid Digital y sus proveedores para el traspaso de conocimiento.

Para ello, con una antelación de 6 meses a la finalización del contrato, el adjudicatario presentará un Plan de Devolución (Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento), de duración mínima tres meses anteriores a la finalización del contrato donde se deberán garantizar al menos los siguientes aspectos:

- Planificación, procedimientos y documentación para el traspaso del conocimiento.
- Facilitar la documentación totalmente actualizada relacionada con los Servicios (normativas, documentación de los procesos, contenido de informes, documentos de revisión, etc.) y un inventario completo de la misma.
- Disponibilidad absoluta para la realización de consultas a los recursos responsables del Adjudicatario de los equipos que dan servicio a Madrid Digital.

- Poner a disposición de Madrid Digital un equipo de recursos clave para asistir a Madrid Digital dentro del servicio y el esfuerzo razonable para su dirección y coordinación.
- Notificar a Madrid Digital los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del Servicio, tanto sea la de Madrid Digital como la de un Tercero designado por Madrid Digital, 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 y apoyar al nuevo equipo en las tareas necesarias para mejorar la transferencia de conocimiento.
- Identificación de las dependencias clave para cada área.
- Cualquier otra actividad razonablemente requerida por Madrid Digital para el soporte en la ejecución del Plan de Devolución.

Madrid Digital 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 a 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 Madrid Digital, 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 expediente.
- 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.

Como norma general, en todas Fases, las reuniones que se celebren a lo largo de la prestación del servicio, las convocará Madrid Digital o a quien esta delegue, con una agenda y las preparará y documentará el Adjudicatario mediante un material a presentar y un acta que recoja los principales asuntos tratados, así como los acuerdos alcanzados, junto con el compromiso temporal de consecución y el responsable de cada acuerdo.

15 Cláusula 15. Lote 2 – Cartera de Servicios

Contempla aquellos servicios y tareas necesarias que permitan cumplir con los objetivos de Madrid Digital para la Oficina Técnica de Servicios y Producto, debiendo garantizar la coordinación, calidad y nivel de operatividad deseado.

A continuación, se detallan los servicios y las tareas correspondientes, que el adjudicatario del presente lote habrá de prestar durante la duración del servicio. Es conveniente aclarar que no se

corresponde con un listado exhaustivo, pero sí orientativo, de las tareas que deberá realizar el adjudicatario en la ejecución del contrato.

Para llevar a cabo estas tareas el adjudicatario deberá disponer de los perfiles especializados necesarios y de los medios y herramientas para poder abordar todas las funciones requeridas; estas herramientas tendrán que tener la autorización de Madrid Digital para su utilización, así como integrarse o interactuar con herramientas ya disponibles en Madrid Digital.

Los servicios principales se enumeran a continuación:

- Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio
- Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio
- Servicio de Evaluación de Encargos
- Servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital

15.1 Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio

Consiste en un servicio de asistencia técnica con el objeto de reforzar el potencial del personal de Madrid Digital para la gobernanza y soporte de los servicios del Lote 1 en las diferentes tareas del ciclo de vida de los Sistemas de Información de los ámbitos funcionales y técnicos correspondientes al Lote 1 (Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto).

Los objetivos principales de este servicio son los vinculados a una oficina técnica de servicios: vigilar la adecuación entre tecnología y negocio, incrementar los niveles de servicio, verificar la aplicación de estándares y procedimientos, definir mecanismos de control y seguimiento que ayuden a tomar decisiones, controlar la calidad de los productos o servicios recibidos y facilitar la comunicación entre las áreas involucradas.

Incluye las siguientes tareas que se detallan a continuación -a título enunciativo, pero no limitativo-:

- Apoyo continuo a Madrid Digital en la coordinación, control, gestión y seguimiento de las actividades de los servicios del Lote 1 del presente documento. Seguimiento del Servicio participando en el modelo de seguimiento descrito en el lote 1.
- Asesoría en materia de planificación, organización del servicio. Implantación de mejora en los servicios y en los procesos de gestión del servicio.
- Identificación de aspectos críticos y actuaciones que afecten a la adecuada implantación de servicios y soluciones, proponiendo soluciones para esas situaciones.
- Mantenimiento de reuniones de seguimiento periódicas o de otra índole (aspectos técnicos y/o aspectos que puedan afectar al desarrollo de cada servicio) que aseguren la adecuada puesta en marcha de las soluciones.
- Apoyo a Madrid Digital en la preparación y desarrollo de los comités operativos y estratégicos del lote 1. Reuniones de seguimiento y presentación de resultados.
- Control de hitos y entregas, así como del cumplimiento con la planificación establecida de acuerdo con el compromiso de cada periodo para el Lote1.
- Dentro de las actividades de control y seguimiento del servicio se deberá centralizar la documentación, manteniendo el conocimiento global del mismo y el control.

- Prestar apoyo a Madrid Digital para la gestión, coordinación, seguimiento y control de las tareas que se le encomienden, seguimiento del cumplimiento de normas sobre la documentación a generar, supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio respectivos, así como de la calidad del software desarrollado.
- Interlocución con el proveedor del lote 1 y/o fabricantes hardware/software y participación en reuniones y comités de seguimiento con ellos.
- Garantizar la integración, seguridad y el cumplimiento de estándares tecnológicos, funcionales o de calidad de Madrid Digital.
- Monitorizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio tanto del lote 1 como de los suyos propios, así como el control de calidad de los mismos. Elaboración de informes y propuestas de mejora o acciones correctoras cuando haya desviaciones.
- Analizar el Modelo de Gestión del Servicio del Lote 1 actual y proponer, establecer e implantar aquellos aspectos que se considere necesario mejorar o los aspectos que estén aún por definir y documentarlos, bajo requerimiento de Madrid Digital.
- Elaboración de buenas prácticas para facilitar y homogeneizar el modelo de gestión del servicio
- Aportar visión integral y seguimiento continuo de los servicios.
- Apoyo en la gestión de riesgos en el servicio y aportación de propuestas de mitigación de los riesgos.
- Asesorar y apoyar de forma imparcial Madrid Digital, aportando experiencia en proyectos similares en la Administración Pública.

La relación de las principales competencias dentro de este servicio sería la siguiente, sin ser una lista excluyente de la identificación de nuevas actividades que se vayan identificando en la ejecución del propio Modelo de Gestión del Servicio del Lote1

15.1.1 Competencias de gestión

- Análisis, contraste, elaboración y/o revisión de metodologías aplicables al servicio o a los procesos tanto de gestión como técnicos.
- Elaboración y mantenimiento del catálogo de servicios al cliente.
- Identificación de los requisitos del servicio y de los procesos, al menos en cuanto a calidad, productividad, seguridad, legales o reglamentarios, etc.
- Definición de indicadores clave y de desempeño (KPIs) para la medición de los niveles de rendimiento de los procesos de la PC de RRHH y FP de la CM, tanto de gestión como técnicos. Seguimiento de indicadores del sistema y de calidad de los diferentes servicios: mantenibilidad, uso, indicadores de gestión y control, seguridad, procesos de negocio, etc. Definición, diseño y en el caso de ser requerido por Madrid Digital, la elaboración del cuadro de mando del servicio, asegurando su despliegue y el seguimiento de los KPI definido.
- Búsqueda y establecimiento de mejoras en los procesos y la productividad del trabajo. Incremento de madurez en la gestión del servicio, impulsar la mejora continua y la adopción de mejores prácticas y estándares.
- Seguimiento de la gestión documental de los Servicios/Proyectos. Aseguramiento de que toda la documentación asociada al servicio y los productos de la PC de RRHH y FP de la CM se encuentra actualizada a través de las herramientas colaborativas de gestión

documental, así como gestionar y garantizar un inventario con toda la documentación generada durante la duración del servicio, manteniendo actualizada en todo momento la situación actual del contrato desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo.

- Análisis y prevención de riesgos y problemas (en cuanto a incumplimiento de requisitos de viabilidad, calidad y /o seguridad de la información) del servicio, de los procesos del servicio, de los sistemas y de los proveedores (cambios de fase, traspasos, ...).
- Gestión de propuestas de mejora continua de la gestión del servicio y del producto. El adjudicatario deberá realizar, al menos, un análisis del servicio completo y presentar un plan de acciones de mejora con carácter periódico, a criterio de Madrid Digital e inicialmente, de forma trimestral, a contar desde el inicio del Servicio.
- Elaboración de planes de verificación, planes de auditoría (Calidad o seguridad), y/ o medidas adicionales de control del servicio, de los procesos, de los sistemas y de los proveedores.
- Plan de Monitorización y Evaluación de calidad de servicios gestionados en el lote 1. El adjudicatario deberá establecer, en su caso y en función de los resultados del sistema de evaluación, los planes de acción necesarios con el fin de mejorar dichos resultados. Será responsabilidad del adjudicatario diseñar aquellos procedimientos, procesos, actividades, tareas, etc. que permitan la mejora continua del Servicio.

15.1.2 Competencias de tipo técnico

- Apoyo en la priorización y planificación periódica de los trabajos de mantenimiento evolutivo y perfectivo con el objeto de optimizar los recursos del Lote 1 del presente documento. Apoyo en el seguimiento continuo de la ejecución de la planificación.
- Apoyo en las labores de comunicación y recopilación de los elementos críticos para asegurar el conocimiento en Madrid Digital.
- Asegurar la continua actualización y completitud del catálogo de los Sistemas de Información y de los productos asociados al lote 1.
- Propuesta de revisiones y auditorías de gestión y/o técnicas a realizar. Monitorización y análisis de riesgos para la mejora de procesos técnicos.
- Elaboración de encuestas de satisfacción y expectativas de responsables funcionales y usuarios.
- Ejecución de los planes de verificación o control del servicio.
- Elaboración de requisitos para herramientas de apoyo a los procesos o diseño de acciones de mejora relativas a herramientas o procesos que soportan.

15.2 Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio.

Servicios basados en el control, revisión y mejora continua de los Servicios de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializada a usuarios, Servicio de Transformación, evolución y mantenimiento de los Sistemas de Información y el Servicio de implantación de Colectivos y Organismos del Lote 1, para mantenimiento y evolución del producto Cegid PeopleNet y la PC de RRHH y FP de la CM en las tareas del ciclo de vida de los Sistemas de Información de los ámbitos

funcionales, técnicos y normativos correspondientes al Lote 1 (“Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto”).

El objetivo principal es proporcionar conocimiento especializado en tecnologías de la información y, en concreto, en los ámbitos de actuación del Lote 1, la colaboración activa en las tareas técnicas demandadas por Madrid Digital y aportar, por lo tanto, el valor añadido que se le requiere.

A modo resumen, los principales objetivos que Madrid Digital desea cubrir con este servicio son las siguientes:

- Optimizar la gestión de la PC de RRHH y FP de la CM y el producto Cegid PeopleNet, así como la metodología aplicada, mediante la asesoría experta y compartición de buenas prácticas de otras experiencias similares por parte del adjudicatario.
- Mejorar la calidad, escalabilidad, usabilidad, prestaciones y mantenimiento futuro del producto Cegid PeopleNet en la PC de RRHH y FP de la CM y sus implantaciones mediante:
 - Asesoría de expertos en el diseño de las soluciones sobre el producto y en la ejecución de nuevas implantaciones.
 - Validación y control de entregas asociadas al mantenimiento y la evolución del producto y la plataforma.
 - Participación en el análisis y la definición de la estrategia de desarrollo, integración o implantación de nuevas funcionalidades y procesos de alto nivel que pudieran facilitar la confluencia en una futura plataforma común que diera cobertura a todos los colectivos en materia de RRHH y Función Pública existentes en la Comunidad de Madrid, tomando como elemento de partida las funcionalidades y desarrollos de la plataforma MAGMA.
 - Participación directa de expertos en las iniciativas clave que Madrid Digital determine.
- Mejorar la configuración y optimización de la arquitectura tecnológica del producto, mediante la asesoría experta y colaboración del adjudicatario en este ámbito.
- Asegurar la documentación y divulgación de buenas prácticas

Los mecanismos principales para la cobertura de estos objetivos se organizan en los siguientes sub-servicios:

- Sub-servicio de Apoyo Experto en el Diseño de las Soluciones sobre el Producto y en el Control de Calidad de Entregas.
- Sub-servicio de Apoyo Experto en la Configuración y Optimización de la Arquitectura Tecnológica del Producto.
- Sub-servicio de Apoyo Experto en Metodología, Documentación y Divulgación de Buenas Prácticas orientadas al Producto

15.2.1 Sub-servicio de Apoyo Experto en el Diseño de las Soluciones sobre el Producto y en el Control de Calidad de Entregas

El objetivo es garantizar la calidad y la mejora en los servicios del lote 1 mediante asesoría experta, acciones de control y participación en caso necesario en las tareas de mantenimiento, evolución e implantaciones de los servicios del lote 1 asociadas al producto Cegid PeopleNet.

Incluye las siguientes tareas que se detallan a continuación -a título enunciativo, pero no limitativo-:

- Asesoría experta según las condiciones y modelo de colaboración establecido con Madrid Digital.
- Apoyo en decisiones clave de diseño funcional y técnico y participación directa en diseños complejos.
- Análisis, revisión y control de las tareas técnicas para el mantenimiento y la adecuación de los sistemas e implantación de funcionalidades:
 - Revisión de incidencias o consultas, junto con las soluciones y respuestas a usuario, para proponer en su caso la opción más adecuada y de calidad.
 - Validación de los análisis y diseños entregados por el lote 1, garantizando la calidad, operatividad y mantenibilidad óptimas de las soluciones propuestas. Validación de documentación funcional y técnica. Revisión y validación del diseño de soluciones integradas e integrables y óptimas. Asegurar el establecimiento de las integraciones y las interrelaciones funcionales.
 - Realizar propuestas de planes de pruebas necesarios para la valoración de la calidad del producto entregado y realización/ejecución de planes de pruebas propios.
 - Revisión de los trabajos panificables entregados, validación de la documentación entregada y realización de pruebas de los mismos en entornos previos, para garantizar la eficacia completa de la entrega.
 - Revisión de la documentación entregada para mejorar la calidad y el acceso a la misma y de la documentación generada en las diferentes fases del ciclo de vida de los servicios, asegurando el almacenamiento correcto y reportando las incidencias en su caso.
 - Revisión de código y propuestas de mejora en código. Proponer normas de calidad de código, buenas prácticas y técnicas para garantizarlo.
 - Consultoría de contraste de diseños funcionales y/o técnicos o estimaciones bajo los ámbitos de actuación del Lote 1 del presente documento.
 - Consultoría de contraste de planes de prueba, propuestas de puesta en producción, etc.
 - Usabilidad de los sistemas desarrollados y medición del uso de los sistemas tras su puesta en producción.
- Validación, definición y realización de pruebas de las IPCQ (incidencias, peticiones, desarrollos, consultas, quejas, etc.) de los servicios realizados por el lote 1, a petición de Madrid Digital.
- Análisis de incidencias de funcionamiento, así como planteamiento de las acciones necesarias para corregir dichas incidencias y garantizar la continuidad del servicio prestado por la aplicación, diagnóstico de la situación analizando su problemática y dimensionamiento.
- Apoyo a Madrid Digital en la validación de la estimación y planificación propuesta por el adjudicatario del lote 1 en respuesta a las peticiones que se les hayan realizado. Revisión

de las valoraciones propuestas como solución a los trabajos planteados, ajustando a una valoración realista de los mismos.

- Participación en requisitos, diseño funcional, definición y ejecución de pruebas, definición y ejecución de pilotos, integración, seguridad.
- Diseño e implantación de medidas para asegurar la calidad de los trabajos desarrollados en el lote 1, teniendo en cuenta la usabilidad del producto final y el mantenimiento del mismo a futuro.
- Asesoría y apoyo en la planificación y ejecución de las actualizaciones del producto dentro de los servicios del Lote 1.
- Establecer directrices y procedimientos de actuación, bajo previo acuerdo con Madrid Digital, como consecuencia de los análisis de producto y auditorías que se realicen, para la mejora de la calidad de las soluciones y de los servicios prestados en el lote 1.
- Análisis y conclusiones de pilotos.
- Análisis de carencias de los sistemas actuales.
- Análisis detallado de futuras evoluciones tecnológicas, legislativas y/u organizativas.
- Apoyo técnico en los procesos de integración con otros sistemas y en la metodología a aplicar en migraciones de datos.
- Propuestas en la mejora de usabilidad de los sistemas. Análisis de resultados de experiencia de uso de los sistemas
- Mejora en la gestión de la configuración y despliegues en los entornos no productivos para garantizar la calidad de los despliegues en producción
- Revisar y proponer medidas de mejora a la calidad en las entregas realizadas a Madrid Digital, tanto de software, como de documentación, informes, presentaciones, o cualquier entregable relacionado con la prestación de los servicios objeto de los Lotes 1 y 2.
- Asesoría y apoyo en materia de seguridad, perfiles y accesos de la información tanto a nivel legal como técnico, así como velar por su implantación y puesta en marcha, con el objetivo de minimizar los riesgos y las amenazas en esta materia y optimizar su ejecución. Seguimiento, supervisión y auditoría sobre el cumplimiento por el adjudicatario del Lote 1 de las exigencias relacionadas con la Protección de datos de carácter personal.
- Apoyo en el diseño y desarrollo de evolutivos críticos o de alta complejidad que afecten al CORE de la PC de RRHH y FP de la CM, especialmente con el producto Cegid PeopleNet.
- Seguimiento, control y revisión de la administración, operaciones y mantenimiento de las tecnologías base y desarrollos realizados sobre la misma por el adjudicatario del lote 1 en actividades como:
 - Gestión y paso de los objetos a todos los entornos: desarrollo, validación, preproducción, producción, formación, migración, etc.
 - Colaboración en la creación, configuración, mantenimiento y nivelación de entornos de trabajo: desarrollo, validación, preproducción, producción, formación, migración, etc.
 - Metodología para evolución de módulos funcionales con varias líneas de desarrollo paralelas. Acciones a realizar para la gestión de la fusión entre las diferentes líneas evolutivas que puedan existir como consecuencia de tareas

independientes de desarrollo, en paralelo o no, y su posterior puesta en producción y mantenimiento

- Estudios técnicos / funcionales a petición de Madrid Digital.
- Colaboración en la preparación de los comités de seguimiento de lote 1 aportando la información de análisis del servicio necesaria respecto a la calidad del servicio y del producto
- Auditorías de acuerdo a los planes que se definan (calidad, seguridad, legales o reglamentarios, de código, de buenas prácticas...).
- Análisis y estudio de incidencias/consultas/peticiones repetitivas, para proponer opciones de mejora que reduzcan el número de incidencias y consultas del sistema.

15.2.2 Sub-servicio de Apoyo Experto en la Configuración y Optimización de la Arquitectura Tecnológica del Producto

El objetivo principal de este sub-servicio es perfeccionar la configuración y optimizar la arquitectura tecnológica de la PC de RRHH y FP de la CM, con foco en el producto Cegid PeopleNet, mediante la asesoría experta y la colaboración estrecha del adjudicatario en este ámbito.

Incluye, a modo de ejemplo, las siguientes tareas:

- Revisión y análisis del rendimiento de los sistemas, valorando y proponiendo en su caso, actuaciones que mejoren el rendimiento.
- Revisión de la configuración de la arquitectura para el producto, parámetros, ejecutores y elementos implicados de cara a la optimización de las prestaciones del sistema y presentando las acciones de mejora necesarias para lograr ese perfeccionamiento.
- Monitorización de la seguridad y trazabilidad de la información, medidas técnicas de seguridad de la información y de las infraestructuras. Establecer y ejecutar los procesos necesarios para garantizar la robustez del modelo.
- Participación en el seguimiento, control y revisión de la administración, operaciones y mantenimiento de las tecnologías base y desarrollos realizados sobre la misma por el adjudicatario del lote 1 en actividades como:
 - Redimensionamiento de la plataforma tecnológica
 - Monitorización, vigilancia del rendimiento y de la capacidad.
 - Planificación, revisión y ejecución del plan de continuidad de negocio (backup, alta disponibilidad y contingencia).
 - Realización de auditorías de seguridad y hacking ético.
 - Realización de las tareas de archivado de datos necesarias.
 - Traslado de CPD (principal y/o respaldo)
 - Instalación del Software, Instalación de los servidores Web y de Aplicaciones que componen la arquitectura tecnológica de la Plataforma Centralizada de RRHH y FP Comunidad de Madrid.
 - Gestión y actualización de configuración de inventario de componentes software y hardware de la infraestructura.
 - Realización de las tareas de ofuscación de datos para los diferentes entornos según necesidades de Madrid Digital y realización de traspasos y/o copias de

entornos tanto completas como parciales y tareas de sincronización de entornos.

- Gestión de certificados electrónicos de seguridad instalados y renovación de los mismos.
- Reforzar si fuese necesario, las tareas de administración y operación del sistema, para garantizar la continuidad del servicio: elaboración de planes de prueba de los planes de contingencia y continuidad, verificación de los requisitos de escalabilidad, disponibilidad y contingencia de los SSII en los diferentes componentes de las soluciones.
- Apoyo técnico en la definición y configuración de los modelos de sistemas.
- Estudios técnicos sobre tecnologías, arquitecturas, soluciones y configuraciones relacionadas con los servicios y prestaciones solicitadas en el lote 1.
- Asesoría y participación en las tareas de gestión y paso de actualizaciones tecnológicas del producto a todos los entornos: desarrollo, validación, preproducción, producción, formación, migración, etc.

15.2.3 Sub-servicio de Apoyo Experto en Metodología, Documentación y Divulgación de Buenas Prácticas orientadas al Producto

Los principales objetivos que sustentan este sub-servicio son los siguientes:

- Asesorar en la gestión y metodología a seguir en la implantación de modelo centralizado del producto Cegid PeopleNet con los requisitos de Madrid Digital para la PC de RRHH y FP de la CM, donde se debe engranar la cobertura de necesidades de los diferentes centros que se incorporan con un modelo centralizado a mantener basado en funcionalidad común.
- Asegurar la Documentación y Divulgación de Buenas Prácticas: Incluye, a modo de ejemplo, las siguientes tareas:
 - Revisar la metodología de producto, servicio e implantaciones en base a las buenas prácticas aportadas por el adjudicatario, proponer mejorar e implantarlas una vez acordadas con Madrid Digital.
 - Colaborar con Madrid Digital en las tareas de comunicación por canales internos (Internet, Intranet, reuniones presenciales, etc.) de las novedades en los servicios y procedimientos que afecten a los usuarios de los servicios y prestaciones incluidos en el contrato.
 - Normalización, homogenización y puesta en marcha de procedimientos de actuación y buenas prácticas en el modelo de desarrollo y mantenimiento de la PC de RRHH y FP de la CM con foco en el producto Cegid PeopleNet.
 - Garantizar la documentación de las mejores prácticas y su divulgación en el equipo mediante sesiones periódicas de transferencia de conocimiento, herramientas diseñadas Servicio de Evaluación de Encargos

La principal actividad dentro de este servicio será el estudio y elaboración de valoraciones de encargos de todos los Servicios incluidos en esta cláusula; estimación y documentación de tareas, según las condiciones de obligado cumplimiento por su parte descritos en la “Cláusula 18. Lote 2 - Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos” del presente documento.



15.3 Servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital

El adjudicatario asumirá la organización de sus propios recursos. Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por Madrid Digital la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El alcance de este servicio agrupa las actividades necesarias para asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de Servicio de Madrid Digital, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución.

La Gestión Global del Servicio incluye, entre otras actividades:

- Asegurar el nivel de interlocución con Madrid Digital en términos de servicio.
- Garantizar la correcta asimilación y aplicación del Modelo de Servicio del equipo de trabajo y que éste se aplica en consonancia con los requerimientos de Madrid Digital.
- Asegurar la visión integral del servicio prestado, y contribuir activamente a su mejora continua.
- Asegurar que su equipo adquiere y mantiene el conocimiento funcional y técnico de los servicios, asegurando su documentación en los planes y/o herramientas que el Modelo de Servicio establece.
- Garantizar la gestión y coordinación óptima de sus capacidades, adecuándolas a la demanda.
- Asegurar la calidad en todas las entregas realizadas a Madrid Digital en relación al servicio, independientemente de la naturaleza de dicha entrega.
- Garantizar en el equipo prestador del servicio la correcta adquisición y aplicación del conocimiento de los estándares de trabajo establecidos para la adecuada prestación de los servicios a largo de la vida del contrato.
- Gestionar, coordinar y hacer el seguimiento de todos los servicios y sub-servicios objeto del contrato.
- Mantener actualizado de forma continua y al día el Mapa de Recursos del Equipo (MRE)).
- Facilitar a las personas designadas por Madrid Digital, la información y documentación que estas 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 empleadas.
- Elaborar o coordinar la elaboración de todos los informes requeridos por Madrid Digital, de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis con la periodicidad indicada por Madrid Digital (inicialmente mensual) o a demanda.
- Gestionar la planificación de todos los trabajos objeto del contrato.
- Supervisión y control del trabajo realizado por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Análisis y gestión de riesgos.



- Coordinación del apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Garantizar los niveles de servicio requeridos por Madrid Digital. Realización de los informes periódicos de la Gestión del Servicio, a demanda de Madrid Digital y con la periodicidad establecida, del cumplimiento de los niveles de servicio del presente lote.
- Supervisar y controlar que en todo momento la documentación de los servicios se encuentre actualizada. Control y mantenimiento del repositorio de documentación conforme a la normativa establecida por Madrid Digital.
- Gestionar adecuadamente el conocimiento recibido y generado a lo largo de la ejecución del contrato, garantizando su documentación y traspaso a Madrid Digital de forma periódica y continua.
- Administración y gestión de las herramientas de apoyo para la prestación, seguimiento y control de todos los servicios incluidos en el expediente.
- Elaboración y distribución de las actas de todas las reuniones mantenidas en el ámbito del proyecto, tanto de reuniones de seguimiento como de trabajo propiamente dicho. Seguimiento de los acuerdos y acciones tomadas en las reuniones.

16 Cláusula 16. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil mínimos, que se detalla en esta misma cláusula.

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos 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.

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador de los trabajos a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicios señalados en el presente documento, cumpliendo en todo caso las especificaciones de equipos mínimos que más adelante se detallan.

Todos los miembros de los equipos deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües. En caso de incluir recursos que no cumplan este perfil, el adjudicatario deberá proporcionar, a petición de Madrid Digital, intérpretes que faciliten la comunicación sin cargo adicional por Madrid Digital.

El conjunto de los posibles perfiles a incorporar en el Equipo de Trabajo está descrito en el siguiente apartado 16.1. Estos perfiles podrán formar parte del Equipo Base (de acuerdo al dimensionamiento reflejado en el apartado 16.2.1) o al Equipo Extendido.

16.1 Perfiles del Equipo de Trabajo

16.1.1 Titulaciones del Equipo de trabajo

Cada uno de los diferentes Roles que componen el equipo de Trabajo (Base y Extendido) tendrá asociado un requerimiento de titulación académica mínima. De acuerdo a la tabla siguiente, habrá dos opciones posibles en cuanto a requerimientos de titulación (Titulación 1 y Titulación 2):

Opción	Requerimientos asociados
Titulación tipo 1	Titulación universitaria: <ul style="list-style-type: none">– Antes de Bolonia: Titulación de Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.– Después de Bolonia: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias.– Se admitirá que la titulación acreditada sea titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida para el perfil.
Titulación tipo 2	Titulación universitaria: <ul style="list-style-type: none">– Antes de Bolonia: Diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias.– Después de Bolonia: Nivel 2 (Grado) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 6 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias.

Opción	Requerimientos asociados
	<ul style="list-style-type: none">Se admitirá la titulación acreditada 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 siempre y cuando se acrediten se acrediten 12 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida para el perfil.

Tabla 34: Titulaciones Equipo de Trabajo Lote 2

Para cada uno de los roles que integran los apartados siguientes (apartado 16.1.2), se indicará qué opción de esta tabla tiene como requerimiento de Titulación.

16.1.2 Configuración del equipo de trabajo

16.1.2.1 Responsable del Servicio

El adjudicatario asumirá la coordinación del servicio demandado por Madrid Digital. Para ello deberá aportar un Responsable del Servicio, cuya principal responsabilidad será la correcta ejecución de todos los servicios.

Esta figura será el responsable operativo del Servicio ante Madrid Digital. Igualmente será el interlocutor único con el Responsable del Servicio de Madrid Digital y se encontrará en permanente contacto con el personal de Madrid Digital designado por la Dirección de Madrid Digital.

Realizará las funciones asociadas al “Servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital” (apartado 15.3 -”) y otras de carácter transversal. Algunas de las tareas a realizar son las siguientes:

- Ejercer el mando, la coordinación y organización sobre los profesionales del Equipo de Trabajo. Los miembros del Equipo de Trabajo estarán siempre a todos los efectos bajo la disciplina laboral y la dirección del adjudicatario.
- Gestión, coordinación y seguimiento de todos los servicios y sub-servicios objeto del Lote 2.
- Garantizar la rapidez en la incorporación de los recursos para asegurar la ejecución en fecha de los servicios demandados.
- Propuesta de planificación general de los trabajos y de las tareas objetos del contrato.
- Realizar el análisis y gestión de riesgos, proponiendo a Madrid Digital las medidas necesarias para evitarlos e implementar tales medidas si fueran necesarias.
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente documento y encaminadas al buen término del servicio.
- Informar a Madrid Digital, de forma continua del estado de ejecución de las actividades y contrato y, en su caso, las incidencias producidas.
- Mantener con los responsables de Madrid Digital, que corresponda, las reuniones necesarias para organizar el trabajo a realizar en el transcurso de cada uno de los periodos y la previsión para los meses siguientes a los mismos.

- Garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar las rotaciones (planificadas y no planificadas).
- Revisar y aprobar que el borrador de factura (certificado del servicio) se ajusta a los servicios prestados a Madrid Digital y aceptados por ésta.
- Coordinar la elaboración de documentos de buenas prácticas o protocolos para facilitar y homogeneizar el modelo de gestión del servicio entre el personal de Madrid Digital y los proveedores.
- Asegurar la continua actualización y completitud del catálogo de Servicios y de la gestión de los riesgos del servicio.
- Alertar de forma temprana de la evolución de los servicios para tomar las medidas de corrección oportunas: necesidad de recursos, cambios en la gestión, cambios en el presupuesto disponible.
- Garantizar una gestión planificada de la demanda para lograr el mejor aprovechamiento de los recursos, y garantizar, por tanto, el cumplimiento de los requerimientos en tiempo y forma de Madrid Digital.
- Visión integral del servicio basado en indicadores de negocio y tecnológicos.
- Participar activamente en la realización de las actividades y tareas del Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio (apartado 15.1 "Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio").
- Ejecutor principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios.
- Garantizar la devolución del conocimiento al finalizar el contrato.

Los requisitos en cuanto a perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Responsable del Servicio	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 16.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
La experiencia requerida es: <ul style="list-style-type: none">- Haber realizado durante al menos 8 años tareas de jefatura en la dirección de proyectos y/o servicios TIC similares a los solicitados en este documento, realizándose en proyectos de Oficinas Técnicas o en Proyectos de gran envergadura dentro del ámbitos de la gestión del Área de Recursos Humanos con productos Cegid, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 8 años. Al menos 4 de estos 8 años deben haber sido en la Administración Pública.			

Tabla 35: Responsable del Servicio. Lote 2

16.1.2.2 Consultor de Procesos

El adjudicatario asumirá el apoyo y soporte a la coordinación y gestión del seguimiento de la prestación de los servicios por parte de Madrid Digital respondiendo de forma ágil y eficiente a las peticiones realizadas en este sentido por la misma.

El foco principal de las funciones de colaboración de este perfil es el "Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio" (apartado 15.1).

Realizará, entre otras, las siguientes tareas de soporte a la gestión para Madrid Digital:

- Apoyo en la planificación y seguimiento de líneas de trabajo y planes periódicos. Elaboración y extracción de información, resúmenes e informes.
- Apoyo en las labores de comunicación y para lograr que el conocimiento permanezca en Madrid Digital
- Apoyo en el seguimiento de indicadores del sistema y de calidad de los diferentes servicios, tanto de lote 1 como de lote 2: mantenibilidad, uso, indicadores de gestión y control, seguridad, procesos de negocio, etc. Cuadro de mando del servicio.
- Apoyo en la obtención de indicadores de nivel de servicio, tanto de lote 1 como de lote 2.
- Apoyo en la gestión de IPCQs en las herramientas utilizadas para tal efecto en todo su ciclo de vida, elaboración de comparativas de estadísticas, trabajos, etc.
- También podrá prestar apoyo al Responsable del Servicio cuando Madrid Digital lo determine.

DENOMINACIÓN:	Consultor de proceso Senior	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 16.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
La experiencia requerida es:			
<ul style="list-style-type: none">– Experiencia mínima de 4 años como Consultor o Jefe de proyecto en la gestión de proyectos y servicios TIC similares a los solicitados en este documento, realizándose en proyectos de Oficinas Técnicas o en proyectos de gran envergadura, incluyendo entre sus tareas la realización de:<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinación en la gestión de Operaciones (gestión del conocimiento e información, planificación y dimensionamiento, calidad, seguridad.)▪ Definición, organización e implantación de mapas de procesos, diagnósticos.▪ Consultoría y puesta en marcha de procesos de optimización y mejora continua en la gestión de SS.II.▪ Herramientas que faciliten el reporte y la gestión de proyectos.▪ Análisis de métricas, diseño e implementación de procesos y desarrollo de estrategias de mejora de Servicios, gestión y seguimiento de indicadores (KPI's y ANS).▪ Gestión de servicios gestionados bajo acuerdos de nivel de servicio.			
Esta experiencia debe haberse realizado en los últimos 4 años.			
<ul style="list-style-type: none">– Al menos 2 de estos 4 años deben haber sido en la Administración Pública			
Adicionalmente, debe incluir experiencia por un total mínimo de 2 años en:			
<ul style="list-style-type: none">– Realización de funciones de oficina técnica en proyectos o servicios.			

Tabla 36: Consultor de proceso. Lote 2

DENOMINACIÓN:	Consultor de Procesos Junior	PERFIL	Consultor ERP Junior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 2 (ver apartado 16.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
La experiencia requerida es: <ul style="list-style-type: none">– Experiencia mínima de 1 año realizando labores de apoyo y soporte a proyectos de implantación y/o mantenimiento de sistemas de información en oficinas técnicas, habiéndose debido realizar esta función en el último año.– Alto conocimiento de herramientas ofimáticas y de herramientas de planificación, control y seguimiento.			

Tabla 37: Técnico Soporte Procesos. Lote 2

16.1.2.3 Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet

Este perfil realizará las funciones asociadas al “Sub-servicio de Apoyo Experto en el Diseño de las Soluciones sobre el Producto y en el Control de Calidad de Entregas” (apartado 15.2.1), así como otras de carácter transversal dentro de su ámbito de actuación, entre otras:

- Análisis, revisión y control de las tareas técnicas para el mantenimiento y la adecuación de los sistemas e implantación de funcionalidades, así como asesoría experta a los equipos del lote 1 según el modelo de colaboración establecido con Madrid Digital.
- Participación experta en requisitos, diseño funcional, definición y ejecución de pruebas, definición y ejecución de pilotos, integración, seguridad.
- Establecer directrices y procedimientos de actuación, bajo previo acuerdo con Madrid Digital, como consecuencia de los análisis de producto y auditorías que se realicen, para la mejora de la calidad de las soluciones y de los servicios prestados en el lote 1.
- Análisis y conclusiones de pilotos.
- Análisis de carencias de los sistemas actuales.
- Análisis detallado de futuras evoluciones tecnológicas, legislativas y/u organizativas.
- Propuestas en la mejora de usabilidad de los sistemas. Análisis de resultados de experiencia de uso de los sistemas
- Mejora en la gestión de la configuración y despliegues en los entornos no productivos para garantizar la calidad de los despliegues en producción
- Revisar y proponer medidas de mejora a la calidad en las entregas realizadas a Madrid Digital, tanto de software, como de documentación, informes, presentaciones, o cualquier entregable relacionado con la prestación de los servicios objeto de los lotes 1 y 2.
- Colaboración en la definición y gestión de los planes de evolución de los sistemas con el objetivo de llegar a realizar una gestión ágil y mediante entregas por versiones.
- Rediseño y desarrollo de las políticas y procedimientos en materia de seguridad, perfiles y accesos de la información
- Estudios técnicos a petición de Madrid Digital.
- Ejecución de los planes de verificación o control del servicio y de los procesos de ciclo de vida.
- Auditorías de acuerdo a los planes de auditoría (calidad, seguridad, legales o reglamentarios, de código, de buenas prácticas...).
- Revisión de análisis, diseño y programación de la herramienta de parametrización y desarrollo Cegid PeopleNet y apoyo en la implementación de funcionalidades complejas.
- Elaboración de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- Definición de procedimientos de actuación y metodología dentro de su ámbito de actuación. Documentación y divulgación de buenas prácticas orientadas a la arquitectura del producto.
- Contribución activa, dentro de su ámbito de actuación, al servicio de Transferencia de Conocimiento.

Los requisitos en cuanto perfiles profesionales mínimos, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet	PERFIL	Consultor Experto ERP
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 16.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
La experiencia requerida es:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como Consultor de RRHH Senior o Experto en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid PeopleNet, durante al menos 8 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 8 años.- Al menos 3 de estos 8 años deben haber sido en la Administración Pública y en los ámbitos funcionales y técnicos indicados en la “Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto”.			
Adicionalmente, debe incluir experiencia en alguno de estos ámbitos por un total mínimo de 2 años:			
<ul style="list-style-type: none">- Realización de funciones de oficina técnica en proyectos o servicios con producto Cegid PeopleNet.- Participación en la prestación de servicios de asesoría experta o auditoría experta del ámbito funcional y técnico indicado en la “Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto”.			

Tabla 38: Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet. Lote 2

16.1.2.4 Consultor Experto Tecnológico Cegid PeopleNet

Este perfil realizará las funciones asociadas al "Sub-servicio de Apoyo Experto en la Configuración y Optimización de la Arquitectura Tecnológica del Producto" (apartado 15.2.2), así como otras de carácter transversal dentro de su ámbito de actuación, entre otras:

- Revisar la configuración de la arquitectura para el producto, parámetros, ejecutores y elementos implicados de cara a la optimización de las prestaciones del sistema y presentando las acciones de mejora necesarias para lograr ese perfeccionamiento.
- Realizar la monitorización de la seguridad y trazabilidad de la información, medidas técnicas de seguridad de la información y de las infraestructuras. Establecer y ejecutar los procesos necesarios para garantizar la robustez del modelo arquitectónico.
- Establecer, a nivel de arquitectura y normalización, los criterios tecnológicos y proporcionar la información y asesoría necesarias para que el proveedor del lote 1 se ajuste a los estándares y políticas definidos por Madrid Digital en materia de arquitectura e integración.
- Elaborar documentación técnica, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- Definición de procedimientos de actuación y metodología dentro de su ámbito de actuación. Documentación y divulgación de buenas prácticas orientadas a la arquitectura del producto.
- Contribución activa, dentro de su ámbito de actuación, al servicio de Transferencia de Conocimiento
- Elaboración de valoraciones de Encargo General, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.

Los requisitos en cuanto a perfiles profesionales mínimos, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor Experto Tecnológico Cegid PeopleNet	PERFIL	Consultor Experto ERP
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 16.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
La experiencia requerida es: <ul style="list-style-type: none">- Haber participado como Consultor Senior o Experto de tecnología en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte tecnológico de sistemas de Cegid PeopleNet, durante al menos 8 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 8 años. Adicionalmente, debe incluir experiencia en alguno de estos ámbitos por un total mínimo de 2 años: <ul style="list-style-type: none">- Realización de funciones de oficina técnica en proyectos o servicios con producto Cegid PeopleNet.- Participación en la prestación de servicios de asesoría experta o auditoría experta del ámbito técnico indicado en la “Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto”.			

Tabla 39: Consultor Experto Tecnológico Cegid PeopleNet. Lote 2

16.1.2.5 Consultor RRHH Cegid PeopleNet

Este perfil realizará las funciones asociadas al "Sub-servicio de Apoyo Experto en la Configuración y Optimización de la Arquitectura Tecnológica del Producto" (apartado 15.2.2), así como otras de carácter transversal dentro de su ámbito de actuación, entre otras:

- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de pruebas funcionales con Madrid Digital y/o los usuarios finales.
- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo.
- Diseño de la parametrización del Sistema de Información Cegid PeopleNet.
- Revisar la configuración de la arquitectura para el producto, parámetros, ejecutores y elementos implicados de cara a la optimización de las prestaciones del sistema y presentando las acciones de mejora necesarias para lograr ese perfeccionamiento.
- Realizar la monitorización de la seguridad y trazabilidad de la información, medidas técnicas de seguridad de la información y de las infraestructuras. Establecer y ejecutar los procesos necesarios para garantizar la robustez del modelo arquitectónico.
- Establecer, a nivel de arquitectura y normalización, los criterios tecnológicos y proporcionar la información y asesoría necesarias para que el proveedor del lote 1 se ajuste a los estándares y políticas definidos por Madrid Digital en materia de arquitectura e integración.
- Elaborar documentación técnica, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- Definición de procedimientos de actuación y metodología dentro de su ámbito de actuación. Documentación y divulgación de buenas prácticas orientadas a la arquitectura del producto.
- Contribución activa, dentro de su ámbito de actuación, al servicio de Transferencia de Conocimiento

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

DENOMINACIÓN:	Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Senior	PERFIL	Consultor ERP Senior
TITULACIÓN:	Titulación tipo 1 (ver apartado 16.1.1)		
ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA REQUERIDA:			
<ul style="list-style-type: none">- Haber participado como Consultor de RRHH en proyectos de implantación o en contratos de mantenimiento y soporte funcional de sistemas de gestión del Área de Recursos Humanos con Cegid PeopleNet, durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años.- Al menos 2 años de esa experiencia se deberá haber desarrollado en proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional en el Ámbito Público.			

Tabla 40: Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Senior. Lote 2

16.1.2.6 Requisitos generales del Equipo Base y Equipo Extendido

Dependiendo de las demandas y evolución del servicio, el licitador deberá contemplar la posibilidad de incorporar recursos con conocimientos especiales en los ámbitos funcionales y técnicos del Lote 1, conforme a su evolución a lo largo de la ejecución del contrato, bien por nuevas funcionalidades o bien por la utilización de nuevas tecnologías.

16.2 Organización del equipo del adjudicatario

Para desempeñar los servicios objeto de este expediente, el adjudicatario deberá contemplar la siguiente organización:

- Equipo Base: El adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en este equipo de trabajo fijo que garantice el nivel de especialización requerido para esa tipología de servicios, lo que supone una permanencia del conocimiento, a lo largo de la duración del contrato. Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados en la "Cláusula 17. Lote 2 – Modelo de prestación del servicio", bajo el modelo económico de Cuota Base, descrito en el "Anexo X: Lote 2 – Configuración del Modelo Económico".
- Equipo Extendido: Madrid Digital, podría solicitar la incorporación de recursos adicionales a los del Equipo Base, con el límite en el volumen de horas máximo objeto del lote. Estas incorporaciones no formarían parte del Equipo Base, y responderían a situaciones de necesidad de refuerzo del equipo para abordar peticiones de trabajo que superen la capacidad del mismo. Finalizados los trabajos asociados a dicha petición que suscita la necesidad de refuerzo, se procedería a la desincorporación de los recursos adicionales.

La incorporación de cualquier recurso (Equipo Base o adicional) está regulada por el indicador de servicio correspondiente descrito en el "Anexo XII: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 2". Estas incorporaciones se atenderán manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera.

Los recursos que ejecuten los servicios deben caracterizarse por garantizar que las tareas a realizar se llevan a cabo de manera eficiente, contando con las infraestructuras, herramientas, procesos y metodologías necesarias para proporcionar el servicio demandado por Madrid Digital.

16.2.1 Equipo Base

El Equipo Base es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados como de Cuota Base, siendo requerido para ello un Equipo Mínimo, en perfiles y número de recursos.

El Equipo Base se estructura en dos sub-equipos teniendo en cuenta la criticidad de las responsabilidades que desempeña:

- Equipo Base Crítico, que se define como el subconjunto de los recursos del Equipo Base, no siendo recursos adicionales a dicho Equipo Base, que se consideran especialmente importantes para el éxito del contrato. Se requiere, por ello, un Equipo Base Crítico en perfiles y número de recursos, según lo indicado en la tabla que se encuentra a continuación "Tabla de recursos por servicio y perfil del equipo base mínimo", columna Recursos Críticos.
- Al resto de integrantes del Equipo Base se identifica como Equipo Base Normal.

El Equipo Base es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados como de Cuota Base, siendo requerido para ello un Equipo Mínimo, en perfiles y número de recursos.

A continuación, se especifica el equipo mínimo que el adjudicatario está obligado a disponer para realizar cada uno de los servicios, de acuerdo a la siguiente distribución mínima de recursos por servicio y perfil profesional:

SERVICIOS / ÁMBITOS FUNCIONALES		DENOMINACIÓN / ROL	Nº DE RECURSOS	RECURSOS CRITICOS
Servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital		Responsable del Servicio	1	1
Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio	Global	Consultor de procesos Senior	2	1
		Consultor de procesos Junior	1	
Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio	Organización, Estructura, Plantilla RPT y catálogos CORE	Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet	2	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet	1	
	Administración y Gestión de Personal	Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet	1	1
	Nómina, Contabilidad y Seguridad Social	Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet	2	1
		Consultor de RRHH Cegid PeopleNet	1	
	Selección, Provisión, Carrera, Evaluación y PRL	Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet	1	1
Totales			12	6

Tabla 41: Dimensionamiento Equipo Base (Lote 2)

Nota: Para todas y cada una de las distribuciones de recursos críticos indicadas en la tabla se deben asignar recursos a tiempo completo.

Las condiciones mínimas requeridas para los recursos asignados a cada puesto del Equipo Base son las siguientes:

- Todos y cada uno de los recursos del **Equipo Base** del adjudicatario prestarán sus servicios dedicados **a tiempo completo**. Se considerará una falta tipo “medio” (con las penalidades asociadas contempladas al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas) la falta de disponibilidad a tiempo completo de cualquiera de los integrantes del Equipo Base.
- Todos los recursos que el adjudicatario asigne a los puestos del Equipo Base deben cumplir el procedimiento que Madrid Digital les comunique para el control de acceso y permanencia en las instalaciones y edificios de la Comunidad de Madrid donde presten el servicio, incluyendo el uso de las herramientas que Madrid Digital ponga a su disposición para este fin.
- El adjudicatario identificará ante Madrid Digital mensualmente, los recursos que componen el equipo base, especificando: DNI, Nombre, Apellidos, Fecha de Inicio de pertenencia a Equipo Base, Fecha Fin de pertenencia a Equipo Base, ubicación donde presten el servicio (en el caso de presencia) /sede de referencia (teletrabajo), presencia/teletrabajo, Perfil y Puesto o función asignado (denominación/ámbito).
- Todo recurso asignado a un puesto del Equipo Base deberá realizar su trabajo de forma efectiva. Este trabajo efectivo mensualmente deberá ser de al menos el número de horas resultante de multiplicar el número de días laborables del mes por ocho horas.

Todos los miembros del equipo que formen parte de este Equipo Base deberán cumplir los requisitos mínimos indicados en el apartado 16.1.2 “Configuración del equipo de trabajo”.

Se podrá dedicar para el equipo base una cualificación profesional y/o número de recursos superiores a los del equipo mínimo, sin poder imputarse ninguna facturación económica por ello a Madrid Digital.

Por solicitud de Madrid Digital o por iniciativa propia del adjudicatario, una vez iniciado el contrato, si Madrid Digital lo autoriza, se podrá modificar la distribución de recursos de los equipos de trabajo para ajustarlos a las necesidades del servicio, siempre conservando el número de recursos. El equipo de trabajo resultante pasará a ser el nuevo equipo base comprometido por el adjudicatario, que se formalizará dentro del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC; ver apartado 0).

El licitador propuesto como adjudicatario, deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones de cualificación y perfil técnico del equipo de trabajo detalladas en el apartado 16.1.2 “Configuración del equipo de trabajo” con carácter previo a la adjudicación del contrato, dichos requisitos deberán cumplirlos a la fecha fin de presentación de ofertas; para ello deberá aportar el Currículum Vitae de todos los miembros del Equipo Base propuesto, especificando la información detallada en el “Anexo VI: Modelo de Currículum Vitae” del presente documento y cumplimentando la plantilla que les será proporcionada, según se especifica en el Pliego de Cláusulas Administrativas, y que deberá presentar debidamente cumplimentada y firmada por la persona que ostente la representación.



16.2.2 Equipo Extendido

Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados como de Cuota Variable y que deberá ser distinto y adicional al Equipo Base.

Será responsabilidad del adjudicatario, dimensionar el Equipo Extendido con las capacidades y perfiles adicionales necesarios para poder adecuarse a las demandas de servicios de Cuota Variable.

Ninguno de los miembros de este equipo podrá considerarse parte del Equipo Base ni total ni parcialmente.

A todos los recursos que componen este equipo y presten el servicio en las instalaciones de la Comunidad de Madrid les serán de aplicación las mismas condiciones mínimas requeridas que las indicadas en el apartado anterior para los recursos del Equipo Base. El adjudicatario estará obligado a aportar información para el seguimiento de los trabajos por los recursos involucrados, es decir, identificación, fecha inicio y fin del periodo, porcentaje de dedicación a las labores objeto del contrato, etc.

Todos los miembros del equipo que formen parte de este Equipo Extendido deberán cumplir la cualificación y perfil técnico indicado en el apartado 16.1.2 “Configuración del equipo de trabajo”.

16.3 Modificaciones en la composición del Equipo Base

La sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del contrato 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.

Cualquier modificación del equipo de trabajo sea cual sea su origen deberá ser aprobado por el Responsable del Servicio de Madrid Digital.

16.3.1 Sustitución de miembros del Equipo Base

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos que compondrán el Equipo Base, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de Madrid Digital, 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 Base, 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 y deberá contar con la aprobación de Madrid Digital para la realización de la misma.
- El adjudicatario tendrá obligación de formar al recurso cuya incorporación haya sido aprobada por Madrid Digital, 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 Madrid Digital, 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 Madrid Digital, y tendrá la siguiente duración en función del perfil del recurso a sustituir:
 - 30 días naturales para recursos del Equipo Base Crítico.
 - 20 días naturales para recursos del Equipo Base Normal.
 - Se contabilizarán 8h/día laborable.

Si Madrid Digital lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse. El incumpliendo de lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente será considerado como una falta tipo “medio” (con las penalidades asociadas contempladas al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas”).

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos a la ejecución del contrato corresponde a Madrid Digital, 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.

Con independencia de que la sustitución de un recurso haya sido a instancias del adjudicatario o a instancia de Madrid Digital, se cumplirá que:

- El recurso que sustituye debe tener la misma titulación y experiencia requerida como mínima del recurso a sustituir.
- En el caso de que el recurso a sustituir tenga certificaciones o experiencia adicional a la mínima que haya sido valorada mediante los criterios de valoración recogidos en el de Cláusulas Administrativas, el recurso que sustituye debe presentar certificaciones y/o experiencia adicional equivalentes (que den lugar a la misma puntuación) que el recurso saliente.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos y experiencia de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos facultará a Madrid Digital a solicitar la sustitución de dicho recurso y considerar ese cambio como una rotación no planificada.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por Madrid Digital:

- Madrid Digital informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 20 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este expediente. Madrid Digital 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 adjudicatario 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 Pliego de Cláusulas Administrativas en esos sentidos.

Todas las actividades que se deriven del procedimiento para gestionar una rotación no tendrán coste adicional para Madrid Digital.

Con el objeto minimizar el número de rotaciones, y asegurar su ejecución alineada con el procedimiento anteriormente descrito, se establecerán una serie de indicadores de rotación, con sus correspondientes penalidades para el caso de incumplimientos, que estarán vigentes hasta la finalización de la prestación. Están recogidos en el Anexo XII: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 2.

16.4 Condicionantes del Equipo de Trabajo

El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este documento se señalan y a las mejoras que, sobre dichos requisitos mínimos, haya ofertado el licitador que resultare adjudicatario (tanto para el Equipo Base como para el Equipo Extendido).

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

16.4.1 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 Madrid Digital.

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

- Justificación, 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 firmado electrónicamente por la persona que ostente la representación del adjudicatario, con la información requerida en el "Anexo VI: Modelo de Curriculum Vitae.
- Comprobación por Madrid Digital del cumplimiento del perfil de cualificación.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario 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.

16.4.2 Reasignación de recursos del Equipo Base

En función de las necesidades que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato durante el periodo de prestación del servicio, podrán detectarse cambios en las necesidades de Madrid Digital con respecto a las áreas funcionales y tareas a realizar en los diferentes servicios del presente lote. Madrid Digital acordará a través del Responsable del Servicio del adjudicatario el ajuste de la composición y/o distribución del Equipo Base de trabajo, siempre manteniendo el número de



recursos y tipologías (según se indica a continuación), para garantizar el correcto desempeño de las tareas demandadas, por las siguientes causas:

- Organizativas.
- Ajuste en las necesidades y/o condiciones cambiantes: por ejemplo, nuevas necesidades o cambios (nuevas áreas técnicas o funcionales o tareas a desempeñar), cambios en los perfiles o áreas funcionales a las que da soporte o extinción de áreas funcionales y/o tareas.
- Cualquier otra causa que precise de un ajuste entre demanda de servicio y capacidad en el equipo de trabajo.

Para ello, los perfiles del equipo base se agruparán en la siguiente tipología:

- Consultor ERP Senior.
- Consultor ERP Junior.
- Consultor Experto PeopleNet.

Los ajustes podrán consistir en la reasignación y/o sustitución de los miembros del Equipo Base fijo de un ámbito funcional y/o técnico a otro, manteniendo siempre el número de recursos de cada tipología del equipo

Madrid Digital acordará a través del Responsable del Servicio del adjudicatario la fecha en la que debe ser efectivo la nueva composición del Equipo Base de trabajo.

El adjudicatario podrá hacer propuestas de reasignación de recursos del equipo de trabajo, debiendo ser autorizado por Madrid Digital y, si es así, Madrid Digital indicará la fecha en la que será efectiva dicha reasignación.



17 Cláusula 17. Lote 2 – Modelo de prestación del servicio

En la presente cláusula se describe el Modelo de Prestación de la Cartera de Servicios, detallándose los aspectos más destacados de relevancia para el Adjudicatario.

La asignación de la responsabilidad de la prestación de cada uno de los servicios/sub-servicios incluidos en la “Cláusula 15. Lote 2 – Cartera de Servicios” de este documento, a cada equipo de trabajo identificado en la “Cláusula 16. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio” será de la siguiente forma:

- Servicios a prestar por el Equipo Base: el Equipo Base será responsable de prestar los Servicios indicados en la “Cláusula 15. Lote 2 – Cartera de Servicios” que se listan a continuación:
 - Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio
 - Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio
 - Servicio de Evaluación de Encargos
 - Servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante Madrid Digital.

Todos estos servicios enumerados, prestados por el Equipo Base, están incluidos dentro de la Cuota Base descrita en el “Anexo X: Lote 2 – Configuración del Modelo Económico”.

En caso de necesidad y cuando las capacidades del Equipo Base, a criterio de Madrid Digital, sean insuficientes para la ejecución de determinados trabajos o sea necesaria una especialización específica no disponible en el Equipo Base, estos podrán ser realizados mediante un equipo mixto, compuesto por personas del Equipo Base (dentro de la cuota base) y recursos adicionales (Equipo Extendido-cuota variable) o sólo por los recursos adicionales independientemente del número de horas en que esté valorado el trabajo y siempre con el volumen de horas máximo indicado en el “Anexo X: Lote 2 – Configuración del Modelo Económico”. La combinación de recursos de equipo base y equipo extendido será acordada por Madrid Digital con el Responsable del Servicio del Adjudicatario.

La adjudicación del presente expediente supone la asignación de un número de horas máximo para recursos adicionales, que serán facturadas según demostración de incurridos y en función de la dedicación de los recursos asignados, no existiendo compromiso alguno de Madrid Digital para la asignación ni consumo de las mismas, ni, por lo tanto, su facturación por el adjudicatario. Su consumo y por tanto su facturación será variable por mes en función de los servicios finalizados y entregados por el Adjudicatario, y validados y aceptados por Madrid Digital en el mes de la aceptación del servicio.

Se establecerá, en el ámbito del contrato adjudicado, la asignación de recursos adicional (según criterio de Madrid Digital), en función de las demandas y necesidades de Madrid Digital. Todo ello según el proceso de gestión de los servicios del presente lote por Madrid Digital y en consonancia con los mecanismos de control definidos al efecto.

18 Cláusula 18. Lote 2 - Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos

Todos los servicios prestados en este lote deberán de llevar asociado un alcance en horas de trabajo y una planificación en el tiempo, gestionándose a través de **Encargos**, con independencia de que sea el Equipo Base y/o recursos adicionales (Equipo extendido) quien los ejecute.

En la prestación de estos servicios se sigue el siguiente ciclo de trabajo periódico por Madrid Digital (inicialmente de forma trimestral, pudiendo variar esta periodicidad en función de las necesidades de Madrid Digital):

1. Registro de la Demanda (Responsable: Madrid Digital).
2. Estimación inicial de esfuerzo de la Demanda (Responsable: Adjudicatario),
3. Revisión de la estimación inicial de esfuerzo de la Demanda realizada por el adjudicatario (Responsable: Madrid Digital)
4. Priorización de la Demanda (Responsable: Madrid Digital)
5. Propuesta de planificación inicial de la Demanda (Responsable: Adjudicatario)
6. Revisión de propuesta de planificación inicial de la Demanda realizada por el Adjudicatario y establecimiento de la planificación prevista final (Responsable: Madrid Digital)
7. Ejecución de los trabajos planificados (Responsable: Adjudicatario), y
8. Validación y aceptación de la entrega (Responsable: Madrid Digital).

El registro de la demanda sigue un ciclo continuo. De forma periódica Madrid Digital analizará dicha demanda, y requerirá una estimación inicial del esfuerzo requerido de parte de ella y podrá solicitar al Adjudicatario la valoración de la demanda analizada.

La gestión de estos encargos entre Madrid Digital y el adjudicatario se realizará de acuerdo a las siguientes etapas, estando el adjudicatario obligado a su cumplimiento.

1. Solicitud de Valoración de encargo por Madrid Digital, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión por Madrid Digital de la valoración, aceptación/rechazo,
3. Ejecución de encargo por el adjudicatario
4. Entrega por el adjudicatario y revisión por Madrid Digital.

La secuencia indicada en las actividades 1 a 4 podrá ser repetida en caso de que Madrid Digital determine que la estimación y planificación propuesta no son compatibles con el modelo de costes establecidos o con la fecha de necesidad.

Madrid Digital asignará a cada encargo una prioridad que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc. Existirá la siguiente escala de Prioridades:

- Prioridad **Normal**: cuando el encargo no es urgente para Madrid Digital o se trata de tareas continuas a realizar por el adjudicatario de forma periódica.
- Prioridad **Crítica**: cuando el encargo es muy urgente para Madrid Digital.

Toda esta operativa se realizará con las herramientas y metodologías indicadas en la “Cláusula 3: Alcance y estrategia del proyecto”.

A continuación, se detalla el procedimiento general aplicable a los encargos de prioridad Crítica y Normal.

Cualquier incumplimiento de las condiciones descritas en esta cláusula, se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrá aplicar las penalidades recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

18.1 Procedimiento General para Encargos de prioridad Alta/Normal

18.1.1 Solicitud de Valoración

Madrid Digital realizará una solicitud de valoración de Encargo con la información apropiada según lo requiera cada caso: especificación de necesidades/requerimientos, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario, recursos solicitados por Madrid Digital para hacer el encargo, etc.

La prioridad, asignada por Madrid Digital, podrá ser: Alta, Normal. Todos los encargos tendrán prioridad Normal por defecto, salvo cuando Madrid Digital comunique expresamente al adjudicatario la prioridad requerida.

El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de valoración de Encargo de Madrid Digital en los siguientes plazos máximos según la prioridad, salvo aquellos en los que se acuerde una fecha concreta de la misma entre Madrid Digital y el adjudicatario:

PRIORIDAD DEL ENCARGO	PLAZO MÁXIMO RESPUESTA (días laborables)
Normal	5
Alta	2

Tabla 42: Plazos de respuesta encargos. Lote 2

Para la entrega de dicha valoración de Encargo por parte del adjudicatario a Madrid Digital, el adjudicatario estará obligado a cumplir las indicaciones por parte de Madrid Digital en cuanto al modo y forma de dicha entrega.

El adjudicatario entregará la valoración de Encargo que debe incluir, según la/s plantilla/s indicadas/s, al menos detalle de los siguientes puntos:

- El planteamiento y alcance de los trabajos a realizar.
- La documentación a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se viera necesario, y
- La estimación y justificación detallada de esfuerzos en horas y del equipo (recursos y perfiles a utilizar) y plazo máximo para la realización del encargo.
- Valoración y Análisis de Impacto del Cambio, si aplica.
- La planificación con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control si aplican y fecha de inicio y fin prevista.
- Detalle del equipo del adjudicatario que participarán en la realización del encargo, indicando: DNI, Nombre, Apellidos, pertenencia a equipo base o es recurso adicional/equipo extendido,

trabajo o función a realizar en el encargo, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación).

La valoración de cualquier encargo será realizada como trabajo incluido dentro del servicio de Evaluación de Encargos y realizada por el Equipo Base.

18.1.2 Aceptación de Valoración

La valoración de Encargo presentada será revisada siempre por Madrid Digital, que procederá a su aceptación o rechazo.

Madrid Digital será responsable de decidir sobre la aceptación o no de una valoración de Encargo realizada por el adjudicatario, no estando obligado a la aceptación de la misma.

En este punto, pueden ocurrir dos opciones:

- Madrid Digital está de acuerdo con la valoración presentada, y acepta la valoración:
 - La estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución del mismo.
 - Madrid Digital informará al adjudicatario de la aceptación de la valoración, que pasará a ser un encargo.
- Madrid Digital no está de acuerdo con la valoración presentada por el adjudicatario:

En este punto, Madrid Digital podría optar por las siguientes opciones:

- Madrid Digital informará de la no aceptación y decide la no realización del encargo al adjudicatario.
- Madrid Digital informará de la no aceptación y podrá solicitar la revisión de la propuesta, en este caso el adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar una nueva propuesta, salvo acuerdo de fecha concreta de revisión entre Madrid Digital y el adjudicatario.

La aceptación de la valoración de Encargo por parte de Madrid Digital supone un compromiso con el adjudicatario, respecto a la realización del encargo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma.

Una vez aceptada tanto la valoración del esfuerzo como la planificación por parte de Madrid Digital, se acordará una fecha de inicio y una fecha de fin, y podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo.

18.1.3 Ejecución

Durante la ejecución del encargo, se realizará un seguimiento periódico del mismo, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente documento.

El adjudicatario deberá tener actualizada la información de seguimiento y situación semanalmente, que incluirá tanto con el detalle del grado de avance de la ejecución del encargo como con el detalle del equipo que está participando en la ejecución de un encargo: composición exacta del equipo, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, trabajo o función a realizar en el encargo, fecha



de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación, % de avance, horas acumuladas dedicadas al encargo por cada recurso y proporcionársela a Madrid Digital.

Una vez iniciada la ejecución del encargo, pueden ocurrir las siguientes situaciones:

- Cancelación por Madrid Digital; El coste a imputar y en su caso facturar se determinará en función de la situación individual de cada uno de los elementos constitutivos del encargo hasta el momento de su cancelación:
 - Si el elemento está finalizado, las horas correspondientes de cuota variable en su estimación se reconocerán por parte de Madrid Digital y podrán ser facturadas.
 - Si el elemento no está finalizado, es decir está construido parcialmente, Madrid Digital valorará y determinará las horas correspondientes a estos elementos parcialmente construidos en función del grado de avance/terminación que considere y determinará las horas a facturar en consecuencia, siempre referidos a las horas de cuota variable.
- Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado; el impacto de la modificación es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada del encargo, será necesario realizar una nueva valoración, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. El adjudicatario procederá entonces a realizar una versión actualizada de la valoración y planificación con el nuevo alcance, que deberá ser nuevamente aprobada formalmente.
- Variación de gran impacto en la valoración del esfuerzo del encargo; En el caso de que a lo largo de la ejecución del encargo el adjudicatario comprobara que la valoración aceptada del encargo del mismo no se ajusta al esfuerzo de horas real necesario, lo que supondría una variación de gran impacto en la valoración. El adjudicatario procederá a calcular una nueva valoración que deberá considerar los nuevos valores de los parámetros de estimación, para estimar el nuevo esfuerzo total del encargo, y por lo tanto el esfuerzo real requerido hasta el momento, debiendo entregar ésta debidamente detallada y justificada a Madrid Digital. Se considerará que la variación tiene un gran impacto cuando la diferencia entre esta nueva valoración calculada en ejecución y la valoración aceptada del encargo difiere en un +/- 10%. El adjudicatario deberá informar a Madrid Digital de esta circunstancia en cuanto detecte esta situación y siempre antes de alcanzar el 75% del plazo estimado inicial de entrega del encargo. Madrid Digital decidirá:
 - Si no acepta la variación, Madrid Digital podrá cancelar la ejecución resolviéndose según el punto anterior de Cancelación por Madrid Digital.
 - Si acepta la variación de valoración, el adjudicatario podrá proponer una replanificación de las fechas acordadas de ejecución del encargo, que deberán siempre tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. Se continúa la ejecución del encargo, y la nueva valoración aportada será considerada como valoración aceptada del encargo.
- Replanificación de fechas del encargo: Se permitirá al adjudicatario replanificar un encargo en caso de que lo solicite justificadamente y, en todo caso, previa aprobación de Madrid Digital. En cualquier caso, Madrid Digital, podrá solicitar una propuesta de nuevas fechas

si, por necesidades del servicio, responsables funcionales o cualquier circunstancia considerase necesario la modificación de las fechas iniciales.

Si no ocurre ninguna de las anteriores se finalizará la ejecución tal y como estaba definida en la propuesta de solución (y las posibles modificaciones posteriores aprobadas) y se producirá la entrega del encargo por el adjudicatario.

Serán retrasos imputables al adjudicatario aquellos derivados de una propuesta de equipo extendido que no cumpla las condiciones mínimas requeridas (cualificación) en la “Cláusula 16. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio”.

Será obligatorio para el adjudicatario la ejecución del encargo según las directrices corporativas que establezca Madrid Digital a lo largo de ejecución del contrato.

18.1.4 Entrega

Una vez finalizado el encargo, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a Madrid Digital, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

Se realizará un proceso de aceptación de las entregas de cualquier encargo, por parte de Madrid Digital, donde serán revisados todos los entregables requeridos. Según el alcance, se validará y verificará:

- Cobertura de las necesidades y requisitos solicitados
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridas.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio. Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Esto incluye, en términos generales, que se realizarán validaciones y verificaciones que cubrirán, entre otros, los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Actualización del repositorio de documentación funcional y técnica, de usuario, etc.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

Asimismo, el resultado se analizará en relación a los ANS, de forma que, si no se consiguen los valores mínimos fijados, además de las penalidades a las que hubiera lugar, el adjudicatario deberá ejecutar las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del servicio.

Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por Madrid Digital. Los tiempos de revisión, por parte de Madrid Digital, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido.

Si la entrega por parte del adjudicatario es rechazada por Madrid Digital; el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena



conformidad de Madrid Digital, y ello sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por Madrid Digital. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada del encargo por siguen teniendo validez.

Los encargos finalizados se contabilizarán y en su caso, (i.e. la parte de cuota variable del encargo), se facturarán en el periodo de facturación del mes de la fecha de su finalización.

Si la entrega del encargo por parte del adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalidades recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En el caso de tratarse de un encargo de desarrollo, una vez puesto en producción y durante un periodo de estabilización, que será de un 30% del plazo de ejecución del encargo, el mantenimiento correctivo del mismo será asumido por el equipo que ha realizado el encargo, por lo que las correcciones por mal funcionamiento que sean necesarias serán asumidas sin coste de horas adicionales para Madrid Digital.

Se considera que la puesta en servicio de un encargo está estabilizada cuando cumple las siguientes condiciones:

- El encargo debe haber superado la aceptación funcional y técnica, por Madrid Digital.
- La documentación estándar asociada a la aplicación ha sido entregada y tiene la calidad y actualización requeridas.
- No hay ninguna intervención pendiente sobre el encargo por parte del adjudicatario.
- El sistema está en uso en el entorno de producción (o pre-producción si Madrid Digital así lo decide, por ejemplo, necesidades de chequeo conjunto con otras funcionalidades, etc.).
- El traspaso de conocimiento al equipo que Madrid Digital requiera ha sido realizado y los recursos del equipo base para atenderlo están disponibles.
- Los usuarios tienen el soporte definido durante la definición del encargo.
- La Gestión del Cambio se ha ejecutado de forma efectiva.

18.2 Otros aspectos importantes en la Prestación de los Servicios

En los apartados previos se ha descrito la forma en la que se deben prestar cada uno de los servicios objeto del presente lote. Hay otra serie de aspectos ligados a la calidad de la prestación del servicio, que han de ser tenidos en cuenta:

- Principios Básicos de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información:
 - Implementar lo que el Cliente necesita.
 - Implementar componentes que se puedan reutilizar: implementar lo que no está desarrollado y compartirlo; en caso contrario reutilizar.
 - Diseñar procesos de negocio sencillos.
 - Diseñar procesos de negocio fáciles de utilizar por cualquier tipo de usuario.
 - Diseñar procesos de negocio accesibles para cualquier tipo de usuario, pensando también en personas con discapacidad.



- Principios básicos de Seguimiento y Gestión de los Trabajos: Además de la actividad propia de seguimiento de cada uno de los trabajos, el adjudicatario tendrá en cuenta las actividades exigidas por Madrid Digital en el ámbito de todo servicio, como, por ejemplo:
 - Gestión del alcance y gestión de cambios en el mismo.
 - Gestión del riesgo.
 - Mejora continua y aseguramiento de la calidad.
 - Gestión y almacenamiento de la documentación del proyecto.
 - Gestión de las evidencias requeridas según el contrato.
 - Gestión de los hitos del trabajo.

19 Cláusula 19. Lote 2 - Seguimiento y control del servicio

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por Madrid Digital.

Madrid Digital monitorizará y controlará los niveles acordados de servicio de forma activa, independiente e inmediata. Asimismo, realizará un seguimiento periódico y normalizado de la ejecución de los trabajos y del contrato.

Madrid Digital podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento y las herramientas que lo soportan en cualquier momento durante la vida del contrato. El adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones al modelo, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la ejecución de los trabajos.

Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de Madrid Digital.

Madrid Digital distingue los siguientes niveles en el modelo de seguimiento:

- Nivel Estratégico, en el que se realiza el seguimiento y control de los aspectos contractuales (cumplimiento de hitos, aplicación de penalidades, certificados de servicios, facturación, actas de recepción, ...)
- Nivel Operativo, en el que se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar al amparo del objeto del contrato, en su día a día.

Cada uno de estos niveles de seguimiento, se articula con un Comité, que tendrá las siguientes obligaciones:

- Madrid Digital indicará el lugar donde se celebrarán los comités (bien en las dependencias de Madrid Digital o en la ubicación que Madrid Digital determine o bien de forma remota)
- 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 los dos días laborables siguientes a la finalización del Comité.
- Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- Se podrá requerir la asistencia 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 Madrid Digital 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.

19.1 Nivel Operativo (COSC)

En este nivel se llevará a cabo el seguimiento táctico y operativo de los diferentes servicios del contrato. Puede haber uno por cada familia de servicios, si Madrid Digital lo considera oportuno. Las actividades a realizar serían las siguientes:

- Realizar el Seguimiento continuo y Control del Servicio de la ejecución del contrato para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en caso contrario, se implementan las actividades pertinentes para su consecución. Realizar el seguimiento de la cartera de trabajos en curso.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo y analizar las desviaciones sobre los valores objetivos de los ANS.
- Verificar que los medios gestionados por el adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por Madrid Digital.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido. Aprobar la incorporación y/o sustitución de recursos tanto de equipo base como de recursos adicionales (equipo extendido), comprobando su ajuste a los perfiles requeridos en cada caso
- Revisión del esfuerzo dedicado por el Equipo de Trabajo a la realización de los Servicios, mediante el Reporte Mensual de jornadas.
Dicha información deberá estar recogida y detallada en algunos de los sistemas que Madrid Digital pone a disposición del adjudicatario para el control o la realización del servicio (según el caso FIVA, GICO, etc.).
- Facilitar al Comité de Dirección Estratégico (CDE) cualquier información que le sea solicitada.
- Gestión de las Capacidades y de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los planes conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.
- Notificar las modificaciones significativas sobre los Entornos Tecnológicos derivadas de la evolución de Madrid Digital.
- Revisión y Aprobación de los diferentes planes de trabajo periódicos que se soliciten (i.e. Plan Global de Proyecto, Plan de Calidad y Mejora Continua, Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento, etc.)
- Identificar, aprobar y planificar la ejecución de las Acciones de Mejora.

El Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC) se reunirá inicialmente con una periodicidad mensual, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar esta periodicidad:

- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del adjudicatario entregará un informe de seguimiento que recoja la situación actual de las acciones en ejecución (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos...),

resumen de los servicios, análisis de penalidades, análisis de la gestión presupuestaria, acciones pendientes, objetivos que se prevén en el siguiente periodo, así como el MRE (Mapa de Recursos del Equipo) actualizado y cualquier otra documentación que Madrid Digital requiera para el seguimiento del servicio. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en un plazo de dos días laborables, que deberá ser validada, aceptada y firmada electrónicamente.

- Asimismo, durante la ejecución del contrato con autorización previa y supervisión de Madrid Digital, puede ser necesario la creación de Subcomités Operativos con objetivos específicos que supongan mantener reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de Madrid Digital, con personal de las Direcciones Generales afectadas, o con las personas que designe Madrid Digital, sin número limitado a priori, para la consecución de dichos objetivos.

El Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC) estará compuesto por los siguientes integrantes:

- Responsable del Servicio del adjudicatario.
- Responsable del Servicio de Madrid Digital.

Siempre que se estime oportuno para la correcta celebración del COSC, se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados.

El responsable del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC) por parte Madrid Digital establecerá los criterios y líneas generales de la actuación del adjudicatario y ejercerá de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente documento y demás documentos del contrato.

19.2 Nivel Estratégico (CDE)

En este nivel se llevará a cabo la supervisión global del servicio, decidiendo las estrategias a implementar para asegurar los niveles de prestación y eficiencia requeridos por Madrid Digital, a saber:

- Definir las líneas estratégicas de acción, validar sus resultados y ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos planificados (contenido y plazos),
- Impulsar y promover las mejoras identificadas en cada una de las áreas implicadas.
- Monitorizar el avance global del Servicio, para el control y garantía de que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por Madrid Digital.
- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.

- Asegurar que la ejecución de servicios contratados se ajusta al marco contractual.
- Revisión de los niveles de servicio.
- Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato, dentro de las condiciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El CDE se reunirá inicialmente con una periodicidad anual, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar esta periodicidad:

- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el adjudicatario entregará un Informe de Seguimiento Estratégico que recoja todo lo relacionado con la situación actual de cada evolutivo, así como el plan de evoluciones previstas o a revisar. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en un plazo de dos días laborables, que deberá ser validada, aceptada y firmada electrónicamente.

Este comité estará compuesto por los siguientes integrantes:

- Responsable del Contrato de Madrid Digital.
- Responsable del Servicio del adjudicatario.
- Responsable del Servicio de Madrid Digital.

Todos los participantes en el Comité de Dirección Estratégico (CDE) deben tener capacidad de decisión sobre las condiciones contractuales, tanto por parte de Madrid Digital, como por parte del Adjudicatario. Siempre que se estime oportuno para la correcta celebración del CDE, se podrá requerir la asistencia de otros participantes, distintos a los señalados.

19.3 Herramientas para la gestión del servicio.

Las herramientas para la gestión del servicio, gestión de configuración, calidad y gestión del conocimiento serán las definidas por Madrid Digital. El Adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca.

El Adjudicatario introducirá en dichas herramientas los datos necesarios, según requiera Madrid Digital.

El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones a las herramientas. Madrid Digital lo analizará y decidirá sobre la conveniencia o no de su implantación.

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.

Por tanto, el adjudicatario deberá utilizar todos los sistemas de gestión indicados por Madrid Digital y cumplir el procedimiento que regula su uso, en vigor o posteriores actualizaciones. A título informativo, pero ni restrictivo ni excluyente, se enumeran algunos de ellos:

- Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones FARO (o aquel que Madrid Digital determine) de registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas de los usuarios y de Madrid Digital, y el procedimiento de Gestión de Incidencias de Madrid Digital para tipificación, escalado, y solución de las mismas.



- Sistema de Gestión de la demanda y el alta planificada para el seguimiento de Encargos FARO (o aquel que Madrid Digital determine) para el control de la evolución de los distintos sistemas y los temas pendientes y su ejecución. El adjudicatario podrá proponer el uso de otra herramienta y Madrid Digital decidirá finalmente cuál se deberá utilizar.
- Sistema/Portales para la gestión del conocimiento y gestión de la documentación, y así facilitar las labores de este servicio en cualquiera de sus niveles, siendo responsabilidad del adjudicatario la administración y, si procede, la migración de toda la información a una nueva herramienta de gestión del conocimiento de Madrid Digital si se diera el caso, antes de la finalización del contrato.
- Sistema de Información de gestión de accesos a las instalaciones, y procedimiento de regulación de los mismos.
- Utilidades y servicios satélites de los anteriores; a continuación, se enumeran algunos de ellos:
 - REGISTRON, para el inventariado de módulos técnicos de los sistemas de información.
 - POAPS, para inventariar el portfolio de aplicaciones.
- Las que se indiquen en cada caso de acuerdo a los estándares de trabajo (metodologías, normativas, procedimientos...).

Las reuniones y Comités podrán realizarse de forma presencial o virtual, según Madrid Digital lo requiera. Dado que la comunicación virtual será parte del servicio, el adjudicatario deberá aportar las capacidades y herramientas que se precisen para la misma, sin coste adicional para Madrid Digital.



20 Cláusula 20. Lote 2 - Requerimientos generales para la prestación del servicio

El equipo de trabajo del adjudicatario será el encargado de prestar los servicios descritos en los apartados anteriores, ajustándose a las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato y los requisitos que a continuación se exponen.

20.1 Aseguramiento y mejora de calidad

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

El adjudicatario, deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la documentación que maneje internamente durante la ejecución de los servicios y que esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de Madrid Digital.

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de las peticiones sobre las herramientas o directrices que decida Madrid Digital. Las peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de Madrid Digital, determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse.

El adjudicatario deberá garantizar el establecimiento de una metodología de calidad para todo el servicio definido en este expediente, incluyendo el modelo de relación y metodología de trabajo con otros posibles administradores de los entornos de trabajo de este documento, proporcionando el traspaso de conocimiento y formación adecuada a esos equipos de trabajo para garantizar la buena coordinación entre todos.

El proveedor adjudicatario del presente lote se someterá a la evaluación continua de Madrid Digital, tanto en la calidad del servicio (basado en aspectos relativos al servicio prestado: tareas realizadas, incidencias solventadas, calidad de la atención, calidad de elementos generados, etc.), como en la idoneidad de la prestación (Adecuación del equipo asignado a las labores a realizar, supervisión y control de los trabajos)



20.2 Horario de la prestación del servicio

El **horario habitual o presencial de la prestación del servicio** será de lunes a viernes laborables de **8:00 a 20:00 h.**, pudiéndose variar este horario dentro de la franja horaria comprendida entre las **7:00** y las **24:00** (horario habitual o presencial extendido), cumpliendo las mismas horas de las jornadas diarias, en función de las necesidades del servicio a petición de Madrid Digital. La jornada de trabajo la fijará la empresa adjudicataria, estando siempre de acuerdo con las necesidades del servicio que Madrid Digital establezca.

El ámbito de actuación de todos los servicios objeto del contrato, abarca a todos los centros de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Los servicios objeto del presente expediente siguen el calendario laborable de Madrid Digital.

En el caso de que Madrid Digital considere por necesidades del servicio, que alguno de los servicios contratados deba realizarse fuera del horario habitual o presencial extendido, Madrid Digital lo solicitará de lunes a jueves durante el horario habitual de prestación del servicio y viernes o vísperas de festivos hasta las 14:00 h, si su ejecución se debe llevar a cabo al día siguiente. En el caso de que la solicitud sea para el mismo día, se tendrá que realizar antes de las 12:00 h. En estos casos, aplicarán los mismos niveles de servicio.

El adjudicatario a lo largo de toda la duración del contrato deberá cumplir el procedimiento que Madrid Digital le comunique para el control de acceso y permanencia en las instalaciones y edificios de la Comunidad de Madrid cuando se requiera, incluyendo el uso de las herramientas que Madrid Digital ponga a su disposición para este fin.

20.3 Lugar de prestación del servicio

Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios desde las instalaciones del adjudicatario o en modalidad tele-trabajo.

El adjudicatario 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 líneas de comunicaciones, las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc. y la provisión de equipos, software y medidas de seguridad necesarios para garantizar la confidencialidad de la información manejada en el ejercicio de 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. En el apartado "23.8 - Conectividad del



Adjudicatario” se detalla el servicio de conectividad que debe prestar el Adjudicatario para acceder a los entornos de Madrid Digital y poder prestar el servicio objeto de este expediente.

El cualquier momento, el lugar de la prestación de los servicios, de parte o la totalidad del equipo podría fijarse a criterio de Madrid Digital en las instalaciones de Madrid Digital y/o alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid, ya sea para trabajos puntuales o por necesidades derivadas de la ejecución

En todo caso, se establecerán en los Comités Operativos de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC) los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

El Equipo Base y Extendido puede tener que desplazarse desde su ubicación habitual a las instalaciones de Madrid Digital y/o dependencias de la Comunidad de Madrid, a requerimiento del Responsable del Servicio de Madrid Digital, 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 o necesidades de Madrid Digital que requieran atención presencial.

El Adjudicatario aportará cualquier otra información concreta que Madrid Digital considere necesaria para mejor conocimiento de sus instalaciones, cuando así lo requiera. Así mismo, debe disponer en sus instalaciones de al menos un área disponible para la realización presencial de aquellas reuniones que Madrid Digital lo requiera dotada de conectividad.

El Adjudicatario debe reflejar de forma continua todos los aspectos relativos a la gestión de la logística del servicio en el Mapa de Recursos del Equipo (MRE).

El coste de cualquier desplazamiento y estancia que pudiese ser necesario tanto dentro como fuera de la Comunidad de Madrid, estará incluido en el precio del contrato; por tanto, Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.



21 Cláusula 21. Lote 2 - Estructura y contenido de la oferta técnica a presentar

La estructura y contenido de la oferta técnica a presentar se detalla en la **Cláusula 1 Apartado 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**.



22 Cláusula 22. Consultas sobre el Pliego de Prescripciones Técnicas

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 puede dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

Dirección de Sistemas de Información Corporativos

Contacto: Área de Gestión de Aplicaciones de RRHH.

Email: ssii_corporativos@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con Madrid Digital, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Documento, 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				

Tabla 43: Modelo para realizar consultas sobre el PPT

Por su parte, Madrid Digital, 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.

***** FIN DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS*****

23 Anexos

23.1 Anexo I: Organización de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento

De forma general, el Servicio de Atención y Soporte de Madrid Digital se estructura según un modelo basado en diferentes niveles de soporte: Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3.

El soporte y atención de nivel 1, será responsabilidad de Madrid Digital, a no ser que se especifique explícitamente en los servicios objeto de este contrato que se describe a continuación.

Todos los incidentes/peticiones estarán siempre bajo el control y supervisión de Madrid Digital.

23.1.1 Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Generales.

El objetivo de este Nivel es proporcionar de forma centralizada y en un único punto de entrada la ayuda necesaria a los usuarios de los Sistemas de Información objeto del contrato.

La responsabilidad de este servicio será del Centro de Atención a Usuarios (en adelante CAU) designado por la Comunidad de Madrid, pudiendo cambiar el mismo durante el de vigencia del Contrato.

Las tareas a realizar por el CAU en el marco del presente contrato, relacionadas con el Soporte de nivel 1 serán las siguientes:

- Recepción de las llamadas de los usuarios de aplicación de las aplicaciones objeto del presente expediente.
- Registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas (en adelante IPCQ o incidente) de los usuarios en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones, asignación de la prioridad y tipificación inicial.
- Resolución de IPCQs que sean simples, repetitivas y estén documentadas.
- Discriminación del tipo de eventos, según sea incidencia, petición o consulta.
- En caso de no ser un incidente resoluble en este nivel, se realizará su escalado a niveles de soporte más especializados, Nivel 2 o Nivel 3.

Este nivel de soporte se describe a efectos informativos y queda fuera del objeto del presente contrato.

23.1.2 Nivel 2: Servicio de Mantenimiento Especializado de Aplicaciones.

El objetivo del Nivel 2 es proporcionar un servicio integral de Soporte y Mantenimiento para todos los sistemas instalados relativos a los productos software objeto del presente contrato. **La responsabilidad de estos servicios será del adjudicatario**, y se hará siempre bajo el control y supervisión de Madrid Digital.

Proporciona el diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas relativas al uso de aplicativos en un grado de complejidad o dedicación superior al de primer nivel y contando con un soporte de tercer nivel para escalado de incidentes no solucionables por este servicio.



De forma resumida, las tareas a realizar, conforme a los procedimientos y herramientas establecidos por Madrid Digital, entre otras, son las siguientes:

- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas: análisis y resolución de las IPCs escaladas, incluyendo:
 - Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas de integración con otros sistemas de la Comunidad de Madrid y cualquiera de los sistemas intermedios que se usen para dicha integración.
 - Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas de interoperación con organismos externos a Madrid Digital tanto públicos como privados: En caso de ser un incidente de interoperabilidad y que por tanto se requiere la comunicación/sincronización con algún organismo estatal o de otra CCAA, entidades o empresas externas (p.ej., entidades bancarias, etc.), además de mantener la situación del incidente actualizado según procedimiento, se deben realizar las gestiones necesarias para su pronta resolución: comunicación directa y activa del caso con el interlocutor, cumplimiento de protocolo de actuación, seguimiento del caso, preparación de entornos para realizar las acciones operaciones necesarias para resolver los casos planteados, etc.
 - Gestión de Problemas: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio. Determinar posibles soluciones a las mismas. Realización de acciones de mejora continua: Proponer las mejoras necesarias para restablecer la calidad del servicio, medir y analizar la implementación de las mejoras.
- Soporte Centralizado Especializado: analizando toda la información disponible (supervisión de servicios críticos, incidentes simultáneos e histórico de incidentes, gestión de problemas, gestión de conocimiento, análisis de circunstancias que puedan afectar a los servicios, cortes recientes, cambios, eventos, etc.), y en base a la experiencia y conocimiento de los entornos técnicos para el rápido diagnóstico y determinación de la mejor solución a aportar en cada caso.
- Soporte Funcional Presencial/Remoto: Permanente o itinerante.
- Soporte Implantación de aplicativos: Planificación y realización de las tareas de puesta en servicio de un nuevo aplicativo, evolución de uno existente, campaña estacional que requiera un uso intensivo de sistemas de información, o cualquier nueva operativa que requiera una adaptación por parte de los usuarios de esos sistemas de información o del personal que les presta soporte.
- Documentación de las IPCs repetitivas o frecuentes con objeto de lograr su resolución por los niveles de soporte anteriores o su resolución por medio de mejoras o controles en el sistema.
- En caso de no ser un incidente de este nivel, se realizará su escalado a niveles de soporte más especializados, Nivel 3.



23.1.3 Nivel 3: Servicio de Mantenimiento del Fabricante de los productos hardware/software.

La responsabilidad de este servicio de nivel 3 corresponde al fabricante del producto hardware/software (tanto de software funcional como técnico base y hardware utilizado). Este nivel de servicio solucionará las incidencias más complejas o los errores de producto a los que solamente el Fabricante de los productos software (fabricantes de Hardware y software base, Cegid e IBM) pueda dar respuesta.

Se encargará de gestionar las incidencias que el servicio nivel 1 y servicio nivel 2 no hayan podido resolver.

Este nivel de servicio queda fuera del objeto del presente contrato, excepto la interlocución con este nivel de soporte, así como la **preparación de los entornos de testeo** y los juegos de datos que demande el fabricante o la **elaboración de documentación** o el software que se requiera para el tratamiento y resolución de los incidentes escalados al nivel 3, así como su puesta en producción y testeo, se realizará exclusivamente a través del servicio nivel 2 y será responsabilidad del adjudicatario, que deberá utilizar los medios que al efecto pondrá a su disposición Madrid Digital hasta su resolución.

El adjudicatario, además, mantendrá la situación del incidente actualizado, según procedimiento.

***** FIN DEL 23.123.723.10 *****

23.2 Anexo II: Plataforma origen (MAGMA)

La información contenida en este Anexo se considera estrictamente confidencial y, por tanto, para acceder a la misma se solicitará explícitamente firma de compromiso de confidencialidad ante del acceso a los mismos.

Se podrá solicitar el envío de esta documentación mediante correo electrónico dirigido a: [<madriddigital_contrata@madrid.org>](mailto:madriddigital_contrata@madrid.org)

Se podrá retirar siempre que el licitador se comprometa por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.

El contenido de este documento será firmado en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo acto de formalización de los contratos.



23.3 Anexo III: Especificaciones técnicas infraestructura Tecnológica de la Plataforma

La información contenida en este Anexo se considera estrictamente confidencial y, por tanto, para acceder a la misma se solicitará explícitamente firma de compromiso de confidencialidad ante del acceso a los mismos.

Se podrá solicitar el envío de esta documentación mediante correo electrónico dirigido a: [<madriddigital_contrata@madrid.org>](mailto:madriddigital_contrata@madrid.org)

Se podrá retirar siempre que el licitador se comprometa por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.

El contenido de este documento será firmado en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo acto de formalización de los contratos.

***** FIN DEL 23.323.10 *****



23.4 Anexo IV: Arquitecturas de referencia

La información contenida en este Anexo se considera estrictamente confidencial y, por tanto, para acceder a la misma se solicitará explícitamente firma de compromiso de confidencialidad ante del acceso a los mismos.

Se podrá solicitar el envío de esta documentación mediante correo electrónico dirigido a: [<madriddigital_contrata@madrid.org>](mailto:madriddigital_contrata@madrid.org)

Se podrá retirar siempre que el licitador se comprometa por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.

El contenido de este documento será firmado en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo acto de formalización de los contratos.

***** FIN DEL 23.423.10 *****

23.5 Anexo V: Test de Rendimiento

El objetivo general de estos test es validar que la infraestructura del CPD que soporta la plataforma, compuesta por múltiples módulos y usuarios con diferentes perfiles, está dimensionada adecuadamente para garantizar un rendimiento aceptable y una experiencia de usuario óptima bajo condiciones de carga variables.

Estas pruebas abarcarán el hardware del CPD (servidores, red, etc.) y su interacción con la plataforma, con un enfoque en la capacidad de la infraestructura para gestionar la carga prevista.

- Simulación de Carga de Usuarios:
 - REQ-PR-001: Simular la conexión concurrente de usuarios de diferentes perfiles (ej. administradores, usuarios estándar, invitados) al sistema desde distintos emplazamientos, replicando patrones de uso reales.
 - REQ-PR-002: Incrementar gradualmente el número de usuarios concurrentes hasta alcanzar un pico máximo estimado para identificar los umbrales de rendimiento.
 - REQ-PR-003: Generar cargas de trabajo mixtas, simulando la interacción simultánea de distintos perfiles con los diferentes módulos de la plataforma.
- Pruebas de Estrés:
 - REQ-PR-004: Someter al sistema a cargas extremas (picos inesperados de usuarios, procesos intensivos) para evaluar su comportamiento ante situaciones límite e identificar puntos de fallo.
 - REQ-PR-005: Saturar recursos específicos (CPU, memoria, disco, red) para comprobar su impacto en el rendimiento general del sistema.
 - REQ-PR-006: Mantener la carga máxima durante un tiempo prolongado para evaluar la estabilidad del sistema y detectar posibles fugas de memoria o degradación de rendimiento a largo plazo.
- Pruebas de Escalabilidad:
 - REQ-PR-007: Evaluar la capacidad del sistema para manejar un aumento progresivo de la carga (usuarios, transacciones, datos) sin degradar el rendimiento.
 - REQ-PR-008: Verificar que la infraestructura puede escalar horizontal (añadiendo más recursos) o verticalmente (mejorando los recursos existentes) para adaptarse a las necesidades crecientes del negocio.
 - REQ-PR-009: Probar el comportamiento del sistema ante la adición o eliminación dinámica de recursos (ej. máquinas virtuales, balanceadores de carga).
- Monitorización y Análisis de Métricas:
 - REQ-PR-010: Recopilar datos detallados sobre el uso de recursos del hardware (CPU, memoria, disco, red) durante las pruebas.
 - REQ-PR-011: Monitorizar el tiempo de respuesta del sistema ante diferentes acciones del usuario y en distintos módulos.



- REQ-PR-012: Registrar la tasa de error y otros indicadores de rendimiento que permitan identificar cuellos de botella y áreas de mejora.
- REQ-PR-013: Generar informes que sintetizen los resultados de las pruebas, incluyendo gráficos que faciliten la interpretación y comparación de resultados.

***** FIN DEL 23.523.10 *****

23.6 Anexo VI: Modelo de Curriculum Vitae

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación, el perfil mínimo, y con la cantidad de recursos que se ha detallado en las respectivas cláusulas del lote al que licita (“Equipo prestador del servicio”) cuyo cumplimiento, Madrid Digital podrá exigir su acreditación antes de la adjudicación. Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador del Currículum Vitae de los recursos incluidos en el Equipo Base y Equipo Extendido (según aplique).

A estos efectos, se publicará en el Perfil del Contratante de Madrid Digital, como documentación complementaria, un documento-plantilla en formato Excel, que los licitadores obligatoriamente cumplimentarán y aportarán junto al resto de la documentación técnica, tanto en formato Excel, como en formato PDF (firmado electrónicamente).

Esta información podrá entregarse anonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona. En todo caso, antes de la adjudicación, obligatoriamente el licitador que haya presentado la mejor oferta deberá entregar esta información, en este mismo formato, identificando a las personas. Esta información, en ambos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador. Deben constar de modo obligatorio todos los recursos del Equipo de Trabajo ofertado.

23.6.1 Lote 1 – Plantilla de Curriculum Vitae

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación, el perfil mínimo, y con la cantidad de recursos que se ha detallado en la “Cláusula 6. Lote 1 - Equipo prestador del Servicio”.

Se detallan a continuación los contenidos relativos a la experiencia mínima del fichero Excel “*Modelo Curriculum Vitae Lote 1*” aportado por el licitador donde se indica cada uno de los miembros del Equipo Base propuesto:

- Hoja **Identificación** (*Hoja Excel Identificacion_EquipoBase*) Contendrá la lista de todas las personas del equipo base.
Incluye los datos de titulación de cada miembro del equipo, que deben cumplir los requisitos mínimos establecidos al respecto en la descripción de cada perfil y que se especifican en los apartados 6.1.2 “Configuración del Equipo de Gestión del Servicio” y 6.1.3 “Configuración del Equipo de Trabajo Operativo”.

El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información

1. IDENTIDAD:

- DNI.
- Nombre.
- Apellidos.

1. IDENTIDAD		
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos

2. CUALIFICACIÓN ACADÉMICA

- Grado Académico: indicar el grado.
- Titulación: rellenar con la denominación de la titulación, incluyendo materia o especialidad.
- Universidad/Centro: indicar la Universidad/Centro que certifica la Titulación
- Año inicio: Año de inicio de los estudios de la titulación indicada (en formato AAAA)
- Año fin: Año de finalización de los estudios de la titulación indicada (en formato AAAA)

2. CUALIFICACIÓN ACADÉMICA				
Grado Académico	Titulación (incluyendo materia/especialidad)	Universidad/Centro	Año inicio	Año fin

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR (Datos ya cumplimentados por Madrid Digital, no deben modificarse)

- Identificador Puesto: identificador del puesto del equipo (fijado por Madrid Digital)
- Denominación Perfil: perfil de los establecidos en el documento
- Ámbito: ámbito de actuación funcional específico de los establecidos para ese perfil y puesto
- Servicio principal: servicio principal del expediente donde se desarrollan las funciones del puesto
- Equipo: identificación de si el puesto pertenece al equipo crítico o equipo normal

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR				
Identificador Puesto	Denominación Perfil	Ámbito	Servicio principal	Equipo

- Hojas **Resumen Experiencia Mínima del equipo Base** (Hojas Excel: *ExpReq_EqBase-GestCoor*, *ExpReq_EqBase-Cons*). Son un total de 2 hojas. Deben contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la primera hoja (equipo base), el detalle en número de meses de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del documento. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:
 - IDENTIDAD (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse): DNI, Nombre, Apellidos, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto.

1. IDENTIDAD					
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador Puesto

4. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO BASE:

En función del perfil a cumplimentar se deben rellenar las celdas que se encuentran **en amarillo claro** con el texto “Indicar nº meses”:

4.1. *Hoja Excel ExpReq_EqBase-GestCoor*: Para los perfiles de Gestión y Coordinadores.

Cumplimentar para cada fila, donde aplique:

- Número de meses con funciones de **Responsable de servicio** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.2.2 durante los últimos 8 años
- Número de meses con funciones de **Responsable de servicio** según las condiciones especificadas en apartado 6.1.2.2, durante los últimos 4 años, en las administraciones Públicas.
- Número de meses con funciones de **Consultor de gestión** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.2.3, durante los últimos 4 años
- Número de meses con funciones de **Consultor de gestión** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.2.3, durante los últimos 2 años, en proyectos para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Técnico de apoyo administrativo** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.2.4 durante los últimos 2 años
- Número de meses de **experiencia adicional a la solicitada** en la actividad profesional mínima requerida, en caso de que la **titulación** acreditada no sea la directamente especificada en el perfil, si no la que aparece como **excepción** en cada caso, según se detalla en el apartado 6.1.1 .

4. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO BASE (GESTIÓN Y COORDINADORES)											
Número de meses con funciones de Responsable de servicio según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 8 años	Número de meses con funciones de Responsable de servicio según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 4 años, en las administraciones Públicas	Número de meses con funciones de Consultor de gestión según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 4 años	Número de meses con funciones de Consultor de gestión según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 2 años, en proyectos para la Administración Pública	Número de meses con funciones de Técnico de apoyo administrativo según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 2 años	Número de meses con funciones de Coordinador de Atención, Soporte y Formación según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 8 años	Número de meses con funciones de Coordinador de Atención, Soporte y Formación según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 4 años, en proyectos para la Administración Pública	Número de meses con funciones de Coordinador de Desarrollo y Evaluación según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 8 años	Número de meses con funciones de Coordinador de Desarrollo y Evaluación según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 4 años, en proyectos para la Administración Pública	Número de meses con funciones de Coordinador de Mantenimiento, Administración y Servicios Comunes según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 8 años	Número de meses con funciones de Coordinador de Mantenimiento, Administración y Servicios Comunes según las condiciones especificadas en el Plego Técnico, durante los últimos 4 años, en proyectos para la Administración Pública	Número de meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida, en caso de que la titulación acreditada no sea la directamente especificada en el perfil, si no la que aparece como excepción en cada caso, según se detalla en el Plego Técnico.

4.2. *Hoja Excel ExpReq_EqBase-Cons*: Para los perfiles de Referente Funcional y Consultores de producto Senior y Junior.



Cumplimentar para cada fila, donde aplique:

- Número de meses con funciones de **Coordinador de Atención, Soporte y Formación** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.1.1, durante los últimos 6 años
- Número de meses con funciones de **Coordinador de Atención, Soporte y Formación** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.1.1, durante 3 años, en proyectos para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Coordinador de Desarrollo y Evolución** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.1.2, durante los últimos 6 años
- Número de meses con funciones de **Coordinador de Desarrollo y Evolución** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.1.2, durante 3 años, en proyectos para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Coordinador de Mantenimiento** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.1.3, durante los últimos 6 años
- Número de meses con funciones de **Coordinador de Mantenimiento** según las condiciones especificadas el apartado 6.1.3.1.3, durante 3 años, en proyectos para la Administración Pública
- Número de meses con funciones de **Coordinador de Administración y Operación** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.1.4, durante los últimos 6 años.
- Número de meses con funciones de **Coordinador de Administración y Operación** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.1.4, durante 4 años, en grandes infraestructuras.
- Número de meses con funciones de **Coordinador de Implantaciones** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.1.5 durante los últimos 6 años
- Número de meses con funciones de **Coordinador de Implantaciones** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.1.5 durante 3 años, en proyectos para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Referente funcional Cegid PeopleNet** de su ámbito funcional según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.2, durante los últimos 6 años
- Número de meses con funciones de **Referente funcional Cegid PeopleNet** de su ámbito funcional según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.2, durante 3 años en proyectos para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Referente funcional IBM GPT** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.2, durante los últimos 4 años
- Número de meses con funciones de **Referente funcional IBM GPT** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.2, durante 2 años en proyectos para la Administración Pública.



- Número de meses con funciones de **Referente funcional Cegid e-Mind** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.2, durante los últimos 6 años.
- Número de meses con funciones de **Referente funcional Cegid e-Mind** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.2, durante 3 años con Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Senior** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.3, durante los últimos 4 años.
- Número de meses con funciones de **Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Senior** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.3, durante 2 años en proyectos para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Consultor de RRHH Cegid PeopleNet - Junior** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.3, durante el último año.
- Número de meses con funciones de **Consultor de RRHH Cegid e-Mind - Senior** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.4, durante los últimos 4 años.
- Número de meses con funciones de **Consultor de RRHH Cegid e-Mind - Senior** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.4, durante 2 años, con Cegid e-Mind Gestión Hospitalaria para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Consultor de RRHH Cegid e-Mind - Junior** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.4, durante el último año.
- Número de meses con funciones de **Consultor Funcional de IBM GPT - Senior** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.5, durante los últimos 4 años.
- Número de meses con funciones de **Consultor Funcional de IBM GPT - Senior** según las condiciones especificadas en apartado 6.1.3.5 durante 2 años, en proyectos para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Consultor Funcional de IBM GPT - Junior** según las condiciones especificadas en apartado 6.1.3.5 durante el último año.
- Número de meses con funciones de **Analista/Programador Web Java - Senior** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.7 durante los últimos 4 años.
- Número de meses con funciones de **Analista/Programador Web Java - Junior** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.7 durante el último año.
- Número de meses con funciones de **Consultor Tecnológico Cegid** según las condiciones especificadas en el apartado 6.1.3.6, durante los últimos 4 años.

- Número de meses de **experiencia adicional a la solicitada** en la actividad profesional mínima requerida, en caso de que la **titulación** acreditada no sea la directamente especificada en el perfil, si no la que aparece como **excepción** en cada caso, según se detalla en este documento.

4. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO BASE (CONSULTORES)														
Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.	Experiencia de consultor con funciones de Planificación Regional de la Comunidad de Madrid, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 6 años.

- Hoja **Detalle Experiencia Mínima del equipo Base** (*Hoja ExpReq_EqBase_Detalle*). Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la primera hoja (equipo base), el detalle de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del expediente. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

- **IDENTIDAD** (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse): DNI, Nombre, Apellidos, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto.

1. IDENTIDAD					
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador Puesto

5. DETALLE EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO BASE:

En función del perfil a cumplimentar se deben rellenar las celdas que se encuentran en amarillo claro, indicando lo siguiente:

- **Periodo:** año al que se refiere la experiencia. *El dato está ya cumplimentado* en función de los requerimientos del perfil de experiencia para los últimos años.
- **Número de meses de experiencia** de la mínima requerida, en el perfil al que se le propone: Indicar los meses totales de experiencia en las funciones requeridas para el perfil en el periodo indicado.
- **Productos/Tecnologías:** Indicar los productos o tecnologías de los proyectos/servicios desarrollados en ese periodo.
- **Módulos:** Indicar los módulos funcionales de los proyectos/servicios desarrollados en ese periodo.
- **Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia y el ajuste a los requerimientos:** Descripción de la experiencia que se está aportando en ese periodo. En esta columna hay que indicar la información relevante de los proyectos/servicios del periodo, como mínimo: el nombre de la empresa

(indicando si se trata de administración pública), nombre del proyecto/servicio y sus principales características, datos de volumen significativos (nº empleados, nº usuarios, ...).

5. DETALLE EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO BASE				
Periodo	Número de meses de experiencia	Productos / Tecnologías	Módulos	Información adicional relevante para evaluar la calidad de la experiencia
AÑO 2025	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2024	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2023	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2022	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2021	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2020	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2019	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2018	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2017	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.

23.6.2 Lote 2 – Plantilla de Curriculum Vitae

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación, el perfil mínimo, y con la cantidad de recursos que se ha detallado en la “Cláusula 16. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio”

Se detallan a continuación los contenidos relativos a la experiencia mínima del fichero Excel “*Modelo Curriculum Vitae Lote 2*” aportado por el licitador donde se indica cada uno de los miembros del Equipo Base propuesto:

- Hoja **Identificación** (*Hoja Excel Identificacion_EquipoBase*) Contendrá la lista de todas las personas del equipo base.
Incluye los datos de titulación de cada miembro del equipo, que deben cumplir los requisitos mínimos establecidos al respecto en la descripción de cada perfil y que se especifican en el apartado 16.1.2 “Configuración del equipo de trabajo”.

El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información

1. IDENTIDAD:

- DNI.
- Nombre.
- Apellidos.

1. IDENTIDAD		
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos

2. CUALIFICACIÓN ACADÉMICA

- Grado Académico: indicar el grado.
- Titulación: rellenar con la denominación de la titulación, incluyendo materia o especialidad.
- Universidad/Centro: indicar la Universidad/Centro que certifica la Titulación

- Año inicio: Año de inicio de los estudios de la titulación indicada (en formato AAAA)
- Año fin: Año de finalización de los estudios de la titulación indicada (en formato AAAA)

2. CUALIFICACIÓN ACADÉMICA				
Grado Académico	Titulación (incluyendo materia/especialidad)	Universidad/Centro	Año inicio	Año fin

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR (Datos ya cumplimentados por Madrid Digital, no deben modificarse)

- Identificador Puesto: identificador del puesto del equipo (fijado por Madrid Digital)
- Denominación Perfil: perfil de los establecidos en el expediente.
- Ámbito: ámbito de actuación funcional específico de los establecidos para ese perfil y puesto
- Servicio principal: servicio principal del expediente donde se desarrollan las funciones del puesto
- Equipo: identificación de si el puesto pertenece al equipo crítico o equipo normal

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR				
Identificador Puesto	Denominación Perfil	Ámbito	Servicio principal	Equipo

- Hoja **Resumen Experiencia Mínima del equipo Base** (Hojas Excel: *ExpReq_EqBase*). Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la primera hoja (equipo base), el detalle en número de meses de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del expediente. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:
 - IDENTIDAD (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse): DNI, Nombre, Apellidos, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto

1. IDENTIDAD					
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador Puesto

4. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO BASE:

En función del perfil a cumplimentar se deben rellenar las celdas que se encuentran **en amarillo claro** con el texto "Indicar nº meses":



Cumplimentar para cada fila, donde aplique:

- Número de meses con funciones de **Responsable de Servicio**, según las condiciones especificadas en el apartado 16.1.2.1, durante los últimos 8 años
- Número de meses con funciones de **Responsable de Servicio**, según las condiciones especificadas en el apartado 16.1.2.1, durante 4 años para la Administración Pública.
- Número de meses con funciones de **Consultor de Soporte Procesos Senior**, según las condiciones especificadas en el apartado 16.1.2.2, durante los últimos 4 años.
- Número de meses con funciones de **Consultor de Soporte Procesos Senior**, según las condiciones especificadas en el apartado 16.1.2.2 durante 2 años para la Administración Pública.
- Número de meses experiencia como **Consultor de Soporte Procesos Senior** en el ámbito de una “Oficina Técnica”, de acuerdo a la especificación del apartado 16.1.2.2, por un total de 2 años.
- Número de meses con funciones de **Consultor de Soporte Procesos Junior**, según las condiciones especificadas en el apartado 16.1.2.2 durante el último año.
- Número de meses con funciones de **Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet**, en su ámbito funcional y según las condiciones especificadas en el apartado 16.1.2.3, durante los últimos 8 años
- Número de meses con funciones de **Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet**, en su ámbito funcional y según las condiciones especificadas en el apartado 16.1.2.3, durante 3 años para la Administración Pública.
- Número de meses de experiencia como **Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet** en alguno de los ámbitos señalados en el apartado 16.1.2.3 por un total de 2 años.
- Número de meses con funciones de **Consultor RRHH Cegid PeopleNet**, según las condiciones especificadas en el apartado 16.1.2.5 durante los últimos 4 años.
- Número de meses con funciones de **Consultor RRHH Cegid PeopleNet**, según las condiciones especificadas en el apartado 16.1.2.5 durante 2 años para la Administración Pública.
- Número de meses de **experiencia adicional a la solicitada** en la actividad profesional mínima requerida, en caso de que la **titulación** acreditada no sea la directamente especificada en el perfil, si no la que aparece como **excepción** en cada caso, según se detalla en este documento.

4. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO BASE							
Número de meses con funciones de Responsable de Servicio, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 8 años	Número de meses con funciones de Responsable de Servicio, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 8 años, en la Administración Pública	Número de meses con funciones de Técnico de Soporte Procesos, según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 2 años	Número de meses con funciones de Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet, en su ámbito funcional y según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 10 años	Número de meses con funciones de Consultor Experto RRHH Cegid PeopleNet, en su ámbito funcional y según las condiciones especificadas en el Pliego Técnico, durante los últimos 10 años, en la Administración Pública	Número de meses de experiencia en "Realización de funciones de oficina técnica en proyectos o servicios con producto Cegid PeopleNet", según se especifica en el Pliego Técnico, durante los últimos 10 años	Número de meses de experiencia en "Participación en la prestación de servicios de asesoría experta o auditoría experta del ámbito funcional y técnico del producto Cegid PeopleNet del Lote 1", según se especifica en el Pliego Técnico, durante los últimos 10 años	Nº de meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida, en caso de que la titulación acreditada no sea la directamente especificada en el perfil, si no la que aparece como excepción en cada caso, según se detalla en el Pliego Técnico.

- Hoja **Detalle Experiencia Mínima del equipo Base** (*Hoja ExpReq_EqBase_Detalle*). Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la primera hoja (equipo base), el detalle de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del expediente. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:
 - IDENTIDAD (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse): DNI, Nombre, Apellidos, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto

1. IDENTIDAD					
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador Puesto

5. DETALLE EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO BASE:

En función del perfil a cumplimentar se deben rellenar las celdas que se encuentran **en amarillo claro**, indicando lo siguiente:

- Periodo: año al que se refiere la experiencia. *El dato está ya cumplimentado* en función de los requerimientos del perfil de experiencia para los últimos años.
- Número de meses de experiencia de la mínima requerida, en el perfil al que se le propone: Indicar los meses totales de experiencia en las funciones requeridas para el perfil en el periodo indicado.
- Productos/Tecnologías: Indicar los productos o tecnologías de los proyectos/servicios desarrollados en ese periodo.
- Módulos: Indicar los módulos funcionales de los proyectos/servicios desarrollados en ese periodo.
- Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia y el ajuste a los requerimientos: Descripción de la experiencia que se está aportando en ese periodo. En esta columna hay que indicar la información relevante de los proyectos/servicios del periodo, como mínimo: el nombre de la empresa (indicando si se trata de administración pública), nombre del proyecto/servicio y sus principales características, datos de volumen significativos (nº empleados, nº usuarios, ...).



5. DETALLE EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO BASE				
Periodo	Número de meses de experiencia	Productos / Tecnologías	Módulos	Información adicional relevante para evaluar la calidad de la experiencia
AÑO 2025	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2024	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2023	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2022	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2021	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2020	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2019	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2018	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.
AÑO 2017	Indicar nº meses	Indicar listado productos/tecnologías	Indicar listado módulos	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública) proyecto y sus principales características datos de volumen significativos.

***** FIN DEL 23.623.10 *****



23.7 Anexo VII: Formación

Los licitadores deberán tener en cuenta, a la hora de configurar su oferta, todos los servicios requeridos en este Anexo para la impartición de las acciones formativas, de comunicación y gestión del cambio necesarias, asegurando el correcto traspaso del conocimiento y la divulgación de cada evolutivo planificado.

Igualmente se tendrá en consideración que, dentro del alcance de la formación, se deberá discriminar por colectivos en función de la interacción que tengan con la PC de RRHH y FP de la CM. Así se distinguirá diferente formación para -a título enumerativo, pero no limitativo-:

- Usuarios finales del sistema

- Gestores (perfiles que lideran un equipo de personas)

- Personal de MD involucrado en el servicio.

NORMATIVA

Con relación a la formación que pudiera llevarse a cabo durante la vigencia del contrato, se atenderá a las directrices establecidas por la Dirección competente en esta materia en Madrid Digital. A este respecto, indicar que la dirección competente ha de regirse por un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9000-2015, tal y como establece su Convenio Colectivo y que, naturalmente, se audita.

Las actividades realizadas y el cumplimiento de la normativa descrita serán validados por la Dirección competente de Madrid Digital en materia de formación, comunicación y gestión del cambio.

ACTIVIDADES A REALIZAR

En el marco de los servicios que incluyan tareas de Formación, el adjudicatario desarrollará las siguientes actividades:

Previas a la formación

Propuesta de Contenidos de Acción Formativa.

El adjudicatario presentará a Madrid Digital, por cada actividad formativa, el programa que vaya a impartir. Esta propuesta argumentada, con los datos solicitados, deberá ser entregada con la antelación que fije Madrid Digital respecto al comienzo de la primera edición de la actividad formativa.

El adjudicatario elaborará los materiales de formación (manuales técnicos, de alumno, de profesor, presentaciones, etc.) de acuerdo con el modelo, formato, pautas y herramientas de autor determinados por Madrid Digital. Esta documentación se entregará a cada asistente, al inicio del curso, en una memoria extraíble (pendrive).

En caso de considerarse necesaria la entrega de la documentación en papel, ésta ha de ser reprografiada y maquetada con la calidad adecuada que permita alcanzar la perfecta comprensión de los contenidos del curso y optimizando el consumo de papel. Será Madrid Digital quien determine si la reprografía se realizará en blanco y negro o color.



Todos los costes correspondientes al material de formación a entregar (manuales, memorias extraíbles, etc.) son de cuenta del adjudicatario y están incluidos en el importe del contrato.

Todas las acciones formativas y actividades de traspaso del conocimiento deberán ir acompañadas de toda la documentación requerida para la formación.

Preparación del entorno de formación.

En su caso, el adjudicatario proveerá, de las condiciones técnicas para definir el entorno de formación y se responsabilizará de la preparación y disponibilidad del mismo quince días naturales antes del inicio de la formación. El objetivo es que no sea necesario el uso y acceso a otros entornos no destinados a la impartición de la formación (validación, desarrollo, etc.). Entre otros, se tendrán en cuenta:

- Preparación de mecanismos propios del entorno de formación: juego de datos propio (no asociado a personas) y carga en el entorno, alta masiva de usuarios genéricos, vínculos con otros sistemas de información.

- Identificación de “puntos de control” que permitan testear la disponibilidad del aplicativo previamente a la impartición de los cursos.

- Elaboración de un juego de pruebas que contemple las casuísticas posibles y que se instale de forma fácil, y permita, una vez finalizado un curso, volver al punto inicial de modo sencillo. Este juego de pruebas será sobre el que se basarán las acciones formativas.

Gestión administrativa previa a la impartición de los cursos.

Tras la recepción de la Propuesta de Contenidos, Madrid Digital confirmará su aceptación o bien solicitará se realicen las adaptaciones o modificaciones necesarias sobre el programa propuesto.

Así mismo, una vez acordado el programa definitivo a impartir, Madrid Digital confirmará al adjudicatario las fechas y horarios de celebración de la formación, así como las personas que asistirán. Madrid Digital podrá requerir al adjudicatario la carga de toda esta información en los Sistemas de Información para la Gestión de la Formación de Madrid Digital, desde donde se realizarán las convocatorias a los asistentes, de acuerdo con la normativa establecida en Madrid Digital en materia de formación.

Durante la formación

Gestión del docente.

Durante la impartición de las actividades formativas, el adjudicatario observará los requerimientos de la normativa del Sistema de Gestión de Calidad de Madrid Digital en esta materia (asistencias, cuestionarios de valoración, evaluaciones, etc.), utilizando los Sistemas de Información de Gestión de la Formación que Madrid Digital le indicará.

Al finalizar la formación

Informe y valoración de la formación.



Una vez finalizada la impartición de cada curso, el adjudicatario deberá comunicar a Madrid Digital, en el plazo máximo de 15 días naturales, el cierre de los informes y documentos de todo el proceso formativo, cumplimentados por el docente y/o alumnos, siguiendo las pautas ya mencionadas en el presente Anexo. Dicha información incluirá también las observaciones que los docentes estimen oportunas.

Una vez que el adjudicatario entregue estos documentos y se compruebe que no se han producido incidencias se dará por concluida la gestión administrativa relativa al curso del que se trate.

CONSIDERACIONES A LA FORMACIÓN PARA EMPLEADOS DE MD

Entre las características más destacables de la formación en Madrid Digital, para dichas acciones formativas sean certificadas, cabe señalar los siguientes aspectos:

- Siempre que exista una Certificación Oficial acorde con la materia de la formación, se priorizará este tipo de formación sobre cualquier otra (ya sea producto, metodología, servicio, etc.). Esta formación ha de incluir el examen de Certificación, que servirá como prueba objetiva que acredite el conocimiento del alumno. En el caso que las Certificaciones caduquen, se pondrá a disposición de los empleados de Madrid Digital su actualización, bien sea a través de acciones formativas, examen de Certificación, etc.
- En el caso que el examen de Certificación esté disponible únicamente en idioma inglés (u otro idioma distinto al español), el proveedor deberá facilitar, uno de similar dificultad, metodología y características que el oficial de Certificación en idioma español. En este último caso, dicha prueba será elaborada y evaluada por un tercero externo e independiente a la empresa suministradora del servicio, de tal manera que se garantice la independencia de la evaluación.
- En caso de que la materia formativa no tuviera una Certificación asociada, la prueba de la evaluación del conocimiento, al igual que en el caso anterior, será elaborada y evaluada por un tercero externo e independiente a la empresa suministradora del servicio, de tal manera que se garantice la independencia de la evaluación.
- Asimismo, la metodología de la formación será asincrónica, siempre que la materia lo permita. De esta manera, el proveedor facilitará los materiales y medios adecuados para la adquisición de los conocimientos a través de esta metodología (vídeos, documentación, gamificación, pruebas parciales, etc...).
- Por último, es necesario que se informe del concreto coste de la formación, incluyendo las Certificaciones y tasas de exámenes, a la dirección competente en materia de formación interna en MD.

***** FIN DEL 23.723.10 *****



23.8 Anexo VIII: Conectividad del Adjudicatario

Este apartado recoge la solución de acceso de los equipos de trabajo del adjudicatario a los sistemas de información y otros recursos necesarios de la Comunidad de Madrid.

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 arquitectura diseñada será la siguiente:

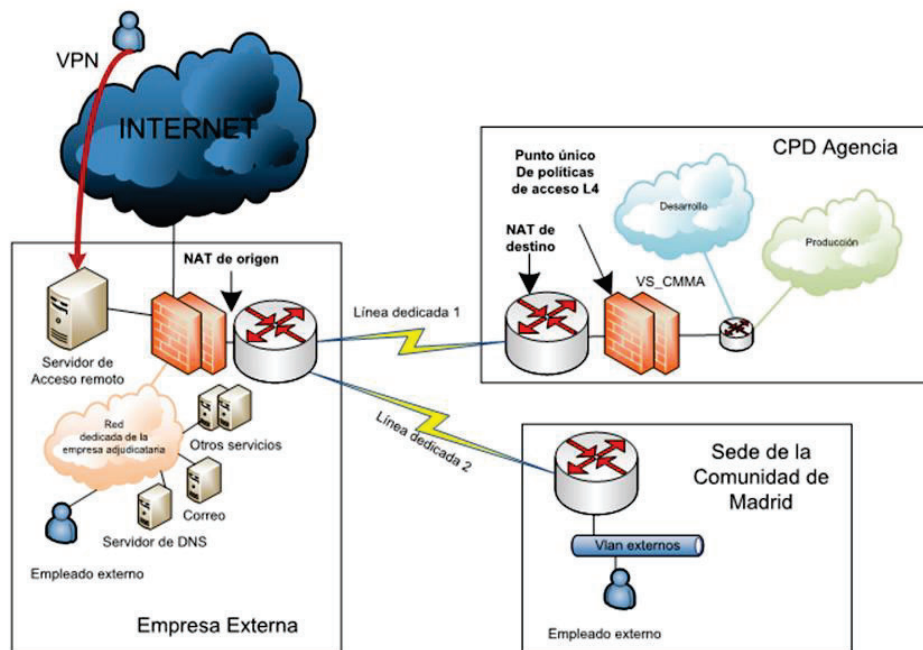


Figura 6: Esquema global de comunicaciones

Para más información sobre la conectividad se recomienda consultar la siguiente página web:

<http://desarrollo.madrid.org/infoarquitectura/index.php/comunicaciones/interconexion-con-terceros>

23.8.1 Equipo de trabajo en instalaciones de la empresa adjudicataria

En caso de que el equipo de trabajo se encontrará físicamente en las instalaciones de la empresa adjudicataria del contrato, dicha empresa deberá de tener una conexión dedicada del caudal y características requeridos que termine en el CPD de Madrid Digital. Madrid Digital indicará el equipo del CPD en el que terminará dicha conexión dedicada.

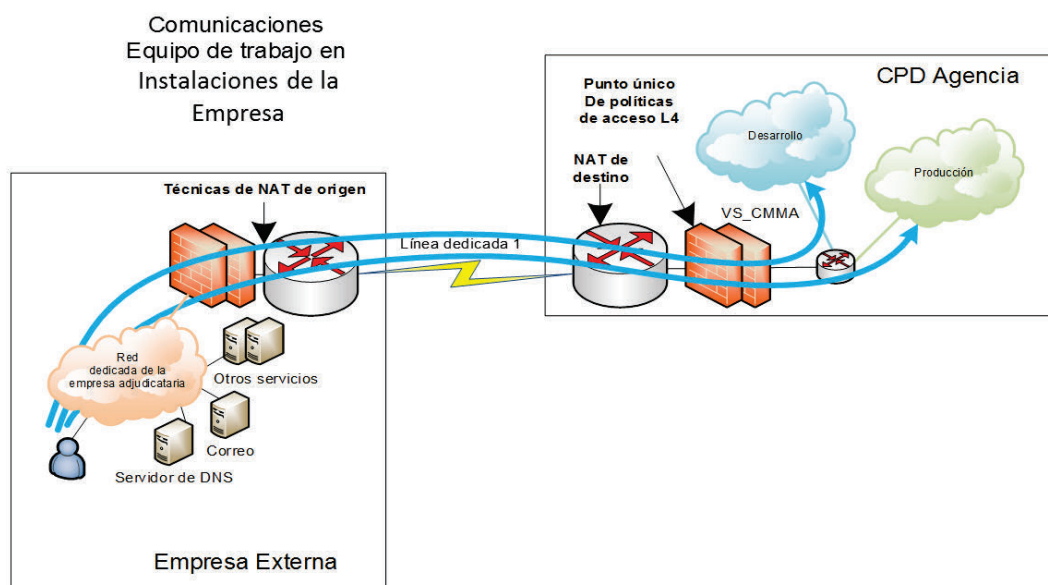


Figura 7: Esquema comunicaciones equipo de trabajo en instalaciones de la empresa adjudicataria

23.8.2 Equipo de trabajo en las Instalaciones de Madrid Digital

En caso de que el equipo de trabajo se encontrará físicamente en las instalaciones de Madrid Digital, de forma lógica se encontrará 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 RVP-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.

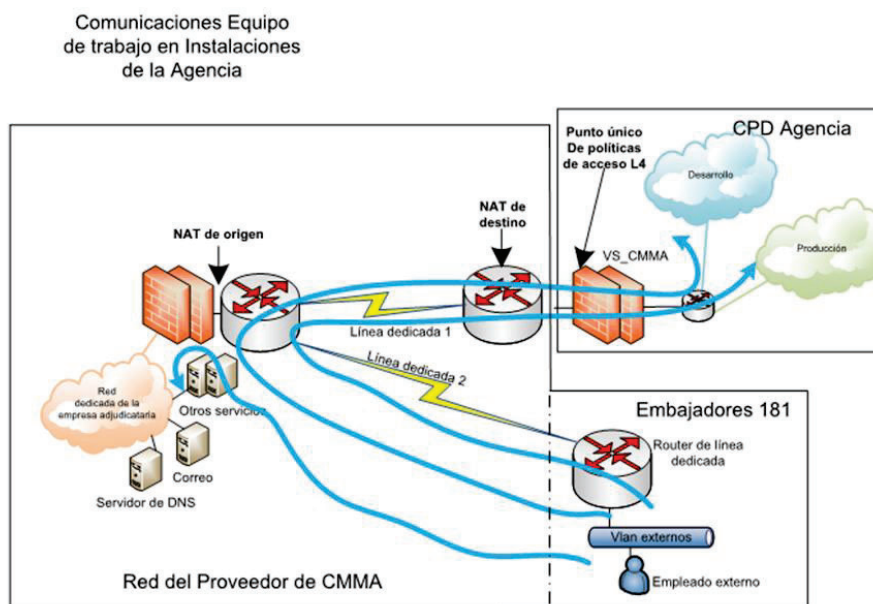


Figura 8: Esquema comunicaciones equipo de trabajo en las Instalaciones de Madrid Digital

23.8.3 Equipo de trabajo remoto

En caso de que el equipo de trabajo se encontrará físicamente en cualquier punto distinto de los anteriormente mencionados, lo hará desde una red externa a la del Adjudicatario del contrato y de Madrid Digital.

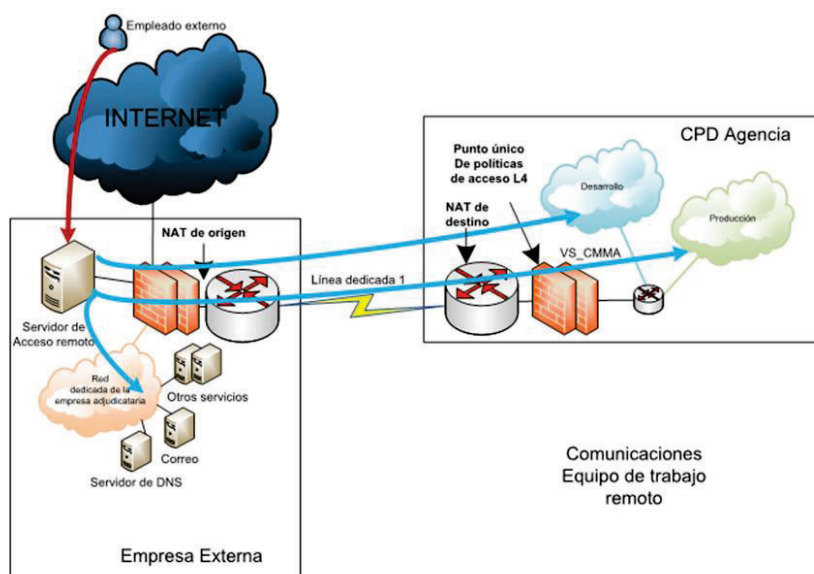


Figura 9: Esquema comunicaciones equipo de trabajo remoto

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 Madrid Digital 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.

La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT) se realizará en los equipos que empiezan y terminan la línea dedicada si fuera necesario.

23.8.4 Conectividad de los Equipos de Trabajo durante la Fase de Transición

Durante el período de tiempo que el adjudicatario necesite para contratar y poner en servicio la conexión entre su empresa y la Comunidad de Madrid descrita anteriormente, Madrid Digital se responsabilizará, adicionalmente de los servicios de conectividad lógica entre los puestos de trabajo en sedes de la Comunidad de Madrid y del servicio DHCP, de prestar un servicio de DNS a los puestos de trabajo del adjudicatario en la sede de Madrid Digital para resolver el dominio madrid.org y resto de dominios de Madrid Digital.

Es decir, únicamente el equipo de trabajo ubicado en las Instalaciones de Madrid Digital tendrá acceso a los sistemas de información y resto de recursos ubicados en el CPD de Madrid Digital, y este equipo de trabajo carecerá de conexión con la sede de su empresa y, por tanto, de servicio de navegación web, de servicio de correo electrónico y de cualquier otro tipo de servicio.

La única posibilidad de que el equipo de trabajo del Adjudicatario ubicado en las instalaciones de Madrid Digital tenga acceso a los servicios de su empresa mientras no esté operativa su conexión dedicada, será a través de equipos portátiles suplementarios propios y conexión a través de operador móvil (3G/4G/5G). El adjudicatario deberá considerar el tipo de tarifa a contratar para estos equipos con el fin de evitar posibles límites de datos mensuales que restrinjan la velocidad de conexión. Está terminantemente prohibido tener el equipo conectado simultáneamente a través de una conexión 3G/wifi y a la red de la Comunidad de Madrid.

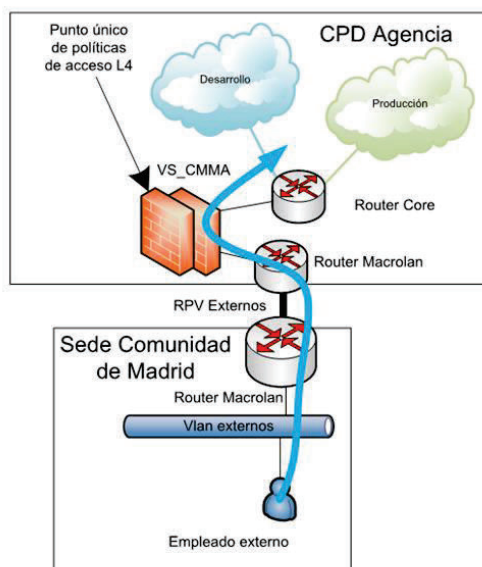


Figura 10: Esquema conectividad durante la Fase de Transición



23.8.5 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 formarán parte de la documentación a entregar en los COSC (Comités de Seguimiento de Contrato). Adicionalmente, se generarán puntualmente cuando se requiera para asegurar la continuidad del servicio.

***** FIN DEL 23.8**

23.9 Anexo IX: Lote 1 – Configuración del Modelo Económico

Los servicios y sub-servicios objeto del contrato se engloban, en función del modelo económico, en tres bloques diferentes:

- Cuota Base
- Cuota Variable
- Cuota Infraestructura

23.9.1 Cuota Base

Esta cuota fija dará cobertura a una capacidad productiva estable y especializada, tanto en los ámbitos de actuación objeto del expediente como en el propio modelo de servicio, sus procedimientos y herramientas.

Se define la cuota Base (fija precio cerrado por mes) para la cual el adjudicatario se compromete a prestar todos los servicios y sub-servicios especificados en el presente documento indicados en el apartado 7.1 “Servicios a prestar por el Equipo Base”.

Esta Cuota Base se incrementará en función de si se incorporan los recursos adicionales en la etapa 2 de acuerdo a lo expresado en el apartado 6.2.1 de este documento:

- Etapa 1: transcurre desde la firma del Contrato hasta el mes decimotercero (13º) incluido.
- Etapa 2: transcurre desde el mes decimonovenio (19º) del contrato (incluido) hasta su finalización.

MD trasladará al Adjudicatario, a través del Comité de Dirección Estratégica (CDE) y con antelación suficiente (antes del mes 13 del Contrato) la decisión acerca de la incorporación de los recursos adicionales en la Etapa 2.

23.9.2 Cuota Variable

Se define una cuota variable para abordar necesidades bajo demanda que incluyen todos los encargos de Servicios y sub-servicios indicados en el apartado 7.2 “Servicios a Prestar por el Equipo Extendido”, responsabilidad del Equipo Extendido.

Debido a la naturaleza de los encargos a los que da cobertura la cuota variable, Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la cuota variable.

No computarán en ninguno de los casos las horas dedicadas a la valoración, preparación o posterior evaluación de los trabajos por considerarse incluidas dentro de la Cuota Base.

Se deberá contar con suficientes recursos de los perfiles definidos en el apartado 6.1 “Perfiles del Equipo de Trabajo” para cubrir la demanda máxima del volumen de trabajo requerido por Madrid Digital para cada año de contrato.

A efectos de valoración de encargos bajo demanda y la posterior facturación (en número de horas) de los mismos, se establece un único perfil/tarifa denominada “THPMIX”. El **número máximo de horas anuales disponibles** bajo esta modalidad se reparte de la siguiente manera:

Horas año 2026	Horas año 2027	Horas año 2028	Horas año 2029	Horas año 2030	Horas totales
87.984	175.968	175.968	175.968	14.664	630.552

Tabla 44: Horas presupuestadas para el Equipo Extendido. Lote 1

En ningún caso, Madrid Digital asume obligación alguna de consumir el presupuesto previsto para estos trabajos.

23.9.3 Cuota Infraestructura

Esta cuota da cobertura a todos los elementos hardware y software, así como los servicios realizados en el seno del “Servicio de Dotación, Administración y Monitorización de la infraestructura”, (apartado 5.3).

Con respecto a los servicios, comprende toda la operativa (instalación, puesta en marcha, administración, monitorización, mantenimiento, evolución, etc.) de la infraestructura tecnológica de la Plataforma.

Se incluye tanto el hardware como el software suministrado por el adjudicatario tanto al inicio del contrato como en los sucesivos procesos de redimensionamiento que se produzcan durante el Contrato en cualquiera de los entornos exigidos: desarrollo, validación, preproducción, producción, formación, migración, laboratorio, etc. (ver apartado 5.3.3, “Sub-servicio de Gestión y Evolución de Entornos”).

La Cuota de Infraestructura tendrá:

- Un valor constante a lo largo del primer año de contrato (12 primeros meses desde la firma del mismo).
- Un valor constante el resto del plazo de contrato. (desde el mes 13 al final de contrato).

23.9.4 Facturación de los servicios

El adjudicatario incluirá en la factura mensual lo siguientes conceptos:

- La facturación de la Cuota Base, cuyo valor será el ofertado por el licitador en el “Modelo de Proposición Económica” y estará en función de la Fase (ver apartados 6.2.1 y 23.9.1) en el que se encuentra el Contrato
- La facturación mensual de la Cuota de infraestructura cuyo valor será el ofertado por el licitador para el primer año y para el resto del contrato, de acuerdo al Modelo de Proposición Económica.
- La suma de los importes relativos a todos los encargos aceptados y finalizados por Madrid Digital durante ese mismo mes, con cargo a la cuota variable, agrupando los mismos en una línea. Además, en hoja separada, deberá incluir el desglose de todos estos encargos incluidos en la factura mensual. Para cada encargo se incluirá número del encargo, descripción del mismo, horas, tarifa aplicada (THPMIX”, ver apartado 23.9.2) e importe.

Si un trabajo asignado al Adjudicatario se encuentra en fase de ejecución y es cancelado por Madrid Digital por causas no imputables al adjudicatario, entrará en la factura del mes en que ha sido cancelado.



Además, en documento separado y firmado electrónicamente por la persona que ostente la representación del licitador, deberá incluir el desglose de todos los encargos generales incluidos en la factura mensual, informe que detallará toda la actividad desarrollada durante el mes.

Madrid Digital podrá solicitar al adjudicatario documentación adicional que certifique la ejecución de los trabajos que son objeto de facturación

No tendrán coste para Madrid Digital las mejoras al servicio, de cualquier tipo, que proponga el Adjudicatario sobre los requerimientos mínimos que establece este documento y por tanto no serán facturables.

***** FIN DEL 23.9 *****

23.10 Anexo X: Lote 2 – Configuración del Modelo Económico

Los servicios y sub-servicios objeto del contrato se engloban, en función del modelo económico, en dos bloques diferentes:

- Cuota Base
- Cuota Variable

23.10.1 Cuota Base

Esta Cuota Base dará cobertura a una capacidad productiva estable y especializada, tanto en los ámbitos de actuación objeto del expediente como en el propio modelo de servicio, sus procedimientos y herramientas.

Se define una cuota base (precio cerrado por mes) para la cual el adjudicatario se compromete a prestar todos los servicios y sub-servicios especificados en el presente documento indicados en la “Cláusula 17. Lote 2 – Modelo de prestación del servicio”, a prestar todos por el del Equipo Base.

Todos los servicios/sub-servicios asociados en este apartado, se computarán como una cuota fija mensual.

En la “Cláusula 16. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio” del presente documento se especifica el equipo mínimo a tiempo completo que el adjudicatario está obligado a disponer para realizar cada uno de los servicios incluidos en este punto.

23.10.2 Cuota Variable

Se define una cuota variable para abordar necesidades bajo demanda de Madrid Digital, con recursos adicionales a los del Equipo Base, para los diferentes servicios y sub-servicios del presente lote.

Debido a la naturaleza de los encargos a los que da cobertura la cuota variable, Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la cuota variable.

El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, tendrá en cuenta unas reglas básicas para la elaboración de la facturación y su certificación:

- No computarán en ninguno de los casos las horas dedicadas a la valoración, preparación o posterior evaluación de los trabajos por considerarse incluidas dentro de la Cuota Base.
- Sólo son certificables las horas de los recursos adicionales cuya incorporación haya sido formalmente aceptada por Madrid Digital.
- Son certificables un máximo de 8 horas de esfuerzo diario por persona.
- No son certificables las ausencias (vacaciones, permisos, bajas, asistencia a cursos de formación, etc....)
- Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no correlacionen con el alcance y/o grado de avance de las tareas encomendadas.



Se deberá contar con suficientes recursos de los perfiles definidos en el apartado 16.1 “Perfiles del Equipo de Trabajo” para cubrir la demanda máxima del volumen de trabajo requerido por Madrid Digital para cada año de contrato.

El **número máximo de horas anuales disponibles** bajo esta modalidad se reparte de la siguiente manera:

Perfil	Horas año 2026	Horas año 2027	Horas año 2028	Horas año 2029	Horas año 2030	Horas totales
Consultor Senior ERP	4.816	7.224	7.224	7.224	602	27.090
Consultor Experto ERP	5.200	7.800	7.800	7.800	650	29.250

Tabla 45: Horas presupuestadas para el Equipo Extendido. Lote 2

En ningún caso, Madrid Digital asume obligación alguna de consumir el presupuesto previsto para estos trabajos.

23.10.3 Facturación de los servicios

El adjudicatario incluirá en la factura mensual lo siguientes conceptos:

- La suma de los importes relativos a todos los encargos aceptados y finalizados por Madrid Digital durante ese mismo mes, con cargo a la cuota variable, agrupando los mismos en una línea. Además, en hoja separada, deberá incluir el desglose de todos estos encargos incluidos en la factura mensual. Para cada encargo se incluirá número del encargo, descripción del mismo, horas, tarifa aplicada e importe de los recursos adicionales.

Si un trabajo asignado al Adjudicatario se encuentra en fase de ejecución y es cancelado por Madrid Digital por causas no imputables al adjudicatario, entrará en la factura del mes en que ha sido cancelado.

Además, en documento separado y firmado electrónicamente por la persona que ostente la representación del licitador, deberá incluir el desglose de todos los encargos generales incluidos en la factura mensual, informe que detallará toda la actividad desarrollada durante el mes.

Madrid Digital podrá solicitar al adjudicatario documentación adicional que certifique la ejecución de los trabajos que son objeto de facturación

No tendrán coste para Madrid Digital las mejoras al servicio, de cualquier tipo, que proponga el Adjudicatario sobre los requerimientos mínimos que establece este documento y por tanto no serán facturables.

***** FIN DEL 23.10*****

23.11 Anexo XI: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 1

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para el objeto de este contrato, que debe cumplir el adjudicatario.

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

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el adjudicatario deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para Madrid Digital, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El adjudicatario informará a Madrid Digital de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

23.11.1 Condiciones Generales para el cálculo de ANS.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán mensualmente**.

En la prestación de los servicios se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**, si así se contemplase en la definición del ANS.

Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:

- Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
- Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
- Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 28 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso. Se requiere el cumplimiento al **100% de la adscripción de recursos mínima requerida** en el horario indicado y durante la duración del contrato, incluidos permisos y/o, bajas laborales. El adjudicatario deberá disponer de personal de Backup (apoyo) formado y con iguales o superiores perfiles y conocimientos a los solicitados en el presente Expediente, para cubrir dichas ausencias.

23.11.2 Niveles de Servicio

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

Clasificación de los incidentes

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

PRIORIDAD	DESCRIPCION
CRÍTICA	<p>Comprende las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida total del servicio. <p>(y)</p> <p>El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad):</p> <ul style="list-style-type: none">○ Ventanilla / Acceso ciudadano, o○ Impacto económico, o○ Impacto político / social <ul style="list-style-type: none">▪ Las quejas serán consideradas como críticas▪ Además, se consideran como incidentes Críticos:<ul style="list-style-type: none">○ aquellos que impidan o comprometan el cierre mensual de nómina, por lo tanto, el pago de la misma.○ aquellos que impidan o comprometan el envío/recepción de ficheros y/o transacciones, con entidades externas como Seguridad Social, Hacienda, etc.
NORMAL	Resto de situaciones de los IPCQ

Tabla 46: Niveles de Criticidad de los Incidentes

Servicio catalogado como crítico: aquellas incidencias relacionadas con los siguientes servicios y siempre teniendo en cuenta su estacionalidad:

- Ventanilla / acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, portal de la Comunidad de Madrid...
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos o cobros, teniendo en cuenta su estacionalidad. Ejemplos: servicios de pago de nóminas, ...
- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid, ...

Tiempos de resolución de incidentes

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del adjudicatario dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde Madrid Digital.

Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta interna de gestión de actividades planificadas, que el adjudicatario está obligado a utilizar de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de regulación de las mismas.

El tiempo de resolución a medir será el plazo transcurrido desde la creación de la actividad planificada para la atención y solución del incidente hasta la entrega de la misma actividad con aceptación de la solución por el grupo responsable de Madrid Digital.

Los tiempos máximos de resolución de incidentes se detallan en la tabla siguiente:

TIPO INCIDENTES	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	HORARIO DE PRESTACIÓN
Incidencias, Consultas y Quejas	CRÍTICA	4 horas	Horario extendido (ver apdo. 11.1)
	NORMAL	5 días laborables	Horario habitual (ver apdo. 11.1)
Adaptaciones Menores		Fecha Requerida de Solución por Madrid Digital	

Tabla 47: Plazos de resolución de incidentes

Para el caso de la Incidencias, Consultas y Quejas de nivel normal y las adaptaciones menores, se considerará como comienzo del cómputo del tiempo de resolución:

- La fecha/hora de su notificación, si esta se ha realizado dentro del horario laborable (8:00 h a 20:00 h), o
- Las 8:00 h de la mañana del siguiente día laborable, si esta ha sido notificada fuera del horario laborable.

Para el cálculo del tiempo de resolución de los Servicios No Planificables con nivel de criticidad "Normal", se considerará el calendario laboral de Madrid Digital, mientras que para los de nivel de criticidad "Crítica", se considerará un horario 24 x 7.

Notificación de incidentes

Al notificar un incidente, Madrid Digital tendrá el contacto de los recursos del adjudicatario. Los recursos designados por Madrid Digital dispondrán de un número de teléfono móvil del adjudicatario por el que contactarán directamente con el adjudicatario, para comunicar los incidentes para aquellos casos que no hubiese ningún recurso del adjudicatario en las instalaciones de Madrid Digital. Esta comunicación se producirá durante las 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Los incidentes también se podrán notificar electrónicamente por correo.

Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un incidente, Madrid Digital y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada. Un incidente puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

- Diagnóstico Remoto. A petición de Madrid Digital, el adjudicatario podrá acceder a los sistemas de Madrid Digital remotamente para analizar problemas. Esto se efectuará exclusivamente con el consentimiento de Madrid Digital, y el personal del adjudicatario accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por Madrid Digital. El adjudicatario deberá proporcionar a Madrid Digital software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.

- Coordinación entre diversos fabricantes. El adjudicatario trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre productos de la Plataforma Centralizada de RRHH impliquen interacciones con productos de terceros, y Madrid Digital tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el adjudicatario compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.

En el caso de que el incidente deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del incidente desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

23.11.3 Indicadores sobre el Servicio de Atención, Soporte, Administración y Mantenimiento del Sistema.

23.11.3.1 Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS)

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este apartado. Se considerará un incidente cualquier IPC.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
IRS01	IRS01=IS= % de incidentes críticos que han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital en el periodo evaluado (tiempo máximo de resolución de incidentes)
IRS02	IRS02=IS=% de incidentes normales que han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital en el periodo evaluado (tiempo máximo de resolución de incidentes)
IRS03	IRS03 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes críticos.
IRS04	IRS04 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes normales.

Tabla 48: Tipos de ANS de plazo de resolución de incidentes

A la hora de realizar los cálculos para estos indicadores hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Crítica
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a Madrid Digital.
 - Dado que estas incidencias tienen un horario de prestación extendido (24 x 7 ver apartado 11.1), a efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio.

- Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Normal
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en el presente documento, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
 - La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución, esté o no dentro del horario de servicio establecido en este documento.
- Para los indicadores IRS03 e IRS04 se tomará como universo de medida todos los incidentes que han incumplido los indicadores IRS01 e IRS02 respectivamente y se aplicará la media aritmética del % de desviación de cada uno de los mismos.

El objetivo de estos indicadores es obtener una ponderación más exacta de los tiempos de resolución de los incidentes, penalizando aquellos incidentes que se quedan en cartera sin resolverse.

- Para todas las incidencias y consultas en caso de reapertura:
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera apertura de la incidencia.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a Madrid Digital de la incidencia correspondiente a la última reapertura.

23.11.3.2 Indicadores sobre Respuesta de quejas (IRQ)

Con estos indicadores se quiere medir las quejas a las que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en la siguiente tabla.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
IRQ01	IRQ01= IS = Número de quejas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de respuesta).
IRQ02	IRQ02 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de respuesta de quejas.

Tabla 49: Tipos de ANS de plazo de resolución de quejas

Las quejas Estarán sujetas a las mismas condiciones (horario) que las incidencias, de prioridad Crítica.

23.11.3.3 Indicadores sobre la “salud” del pendiente (ISP)

Con este indicador se quiere asegurar que los incidentes se resuelven en tiempo y forma y no se quedan en cartera sin atenderse, mide el % de los incidentes pendientes de resolver a la hora de

finalización del servicio correspondiente al último día laborable del mes de medición que están en plazo de resolución, frente a los que ya están incumplidos.

$$ISP = \frac{\text{Incidentes Pendientes} - \text{Incidentes Pendientes Incumplidos}}{\text{Incidentes Pendientes}}$$

23.11.3.4 Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente (ITE)

Con estos indicadores se quiere asegurar que la degradación del conocimiento del equipo prestador del servicio por falta de formación, transmisión del conocimiento, rotaciones excesivas u otros factores, no afecta al tiempo medio de dedicación de esfuerzo a la resolución de incidentes de tipo incidencias y consultas.

El objetivo a cumplir es que la ratio entre el promedio de esfuerzo neto de referencia invertido en la resolución de los incidentes, por tipo de incidente y el esfuerzo medio invertido en el mes de aplicación de este indicador, no puede ser mayor de los valores fijados en este apartado.

Para ello se tomará como universo de medida:

- El tiempo de esfuerzo neto se considera el tiempo incurrido en solucionar un trabajo por todos los intervinientes en el mismo, solo y exclusivamente a la resolución del incidente. Este tiempo se corresponde con la suma del esfuerzo dedicado, en horario de prestación de servicio, en los trabajos mientras se encuentran en ejecución.

No se corresponde con el plazo o periodo en el que el trabajo se encuentra en ejecución, pues este suele ser más amplio y comprende tiempos del equipo entre escalados y otras tareas de gestión o tiempos a la espera de obtención de respuesta a consultas de más información del incidente.

- En los casos de no conformidades del usuario con la solución, admitidas estas no conformidades por Madrid Digital, el tiempo de esfuerzo neto invertido será la suma del tiempo de esfuerzo del primer trabajo y del trabajo correspondiente a la admisión de la no conformidad hasta su completa resolución. El tiempo necesario para la evaluación de si aplica o no la admisión de la no conformidad entrará en este cómputo en el caso de ser admitida la reapertura.

Por cada tipo de incidente se calculará el promedio mensual de esfuerzo neto invertido por el Adjudicatario, considerando todos los trabajos cerrados en el mes de medición. Para la contabilización del esfuerzo, se tendrá en cuenta el punto anterior en el caso del trabajo de reapertura.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El promedio de tiempo de esfuerzo (pte) se calcula de la siguiente forma:

$$pte(i) = \frac{\sum \text{Tiempo de esfuerzo neto}(i)}{N^{\circ} \text{ total de incidentes}(i)}$$

Los tipos de incidentes a medir y el promedio de tiempo máximo de esfuerzo (pte) de referencia por tipo de incidente y aplicación serán los siguientes:

TIPOLOGÍA DE INCIDENTE	APLICACIÓN		
	Gestión de Turnos (GPT)	Cegid PeopleNet	Cegid eMind
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1,76	2,97	2,10
CONSULTA DE DATOS	2,66	2,96	2,61
CONSULTA FUNCIONAL/TÉCNICA	1,68	2,90	1,70
CORRECTIVO	2,55	4,08	2,61

Tabla 50: Promedio Tiempo Máximo de Esfuerzo Referencial (horas). Lote 1

En el caso de surgir durante la ejecución del contrato, alguna otra tipología de incidente se acordará en el Comité Operativo su medición y valores de referencia.

El Comité Estratégico revisará anualmente la ejecución de este indicador y ajustará a la baja el *Pte referencial* en función de la aplicación de medidas de mejora del servicio.

Para cada uno de los tipos de incidente (*t*) se obtiene el porcentaje de desviación del tiempo máximo de esfuerzo

$$\text{ITE}(t) = nr = \frac{(\text{Pte mes medición} - \text{Pte referencial})}{\text{Pte referencial}} * 100$$

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
ITE(t)	ITE(t)= nr = % de desviación del tiempo máximo de esfuerzo

Indicadores sobre el Servicio de Administración y Monitorización de Sistemas, Seguridad y Comunicaciones de la infraestructura técnica.

23.11.3.5 Indicador sobre el Nivel de redimensionamiento insuficiente (NRI)

Se considera que un proceso de redimensionamiento de la infraestructura tecnológica es insuficiente cuando, una vez implementado de acuerdo a las pautas reflejadas en el “Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica”, no pasa cualquiera de los test de rendimiento (ver Anexo V: Test de Rendimiento) que se realicen posterior al tuning del sistema y la actualización de los procedimientos asociados. El test será realizado inmediatamente después del proceso de redimensionamiento (previo a la incorporación de nuevos colectivos, módulos u organismos en la plataforma).

Este indicador se medirá en cada proceso de redimensionamiento sucesivo (i).

23.11.3.6 Indicadores sobre el Tiempo de ejecución de Parada planificada (ITPP)

Con carácter general las paradas planificadas, serán aprobadas por Madrid Digital, sean o no dentro del horario de Producción establecido.

Con estos indicadores se quiere medir el incumplimiento del tiempo estimado para ejecutar una parada o intervención planificada. A estos efectos se considerará lo establecido en “Clausula 11.

Lote 1 - Requerimientos generales para la prestación del Servicio” en cuanto a intervenciones planificadas y horario habitual de prestación de servicio.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
ITPP01	% Tiempo sobrepasado por parada, sobre el estimado y aprobado por Madrid Digital, (IS) de sistemas de información en horario habitual de prestación de servicio.
ITPP02	% Tiempo sobrepasado por parada, sobre el estimado y aprobado por Madrid Digital, (IS) de sistemas de información fuera de horario habitual de prestación de servicio.

Tabla 51: Tipos de ANS de plazo de ejecución de paradas planificadas

23.11.3.7 Indicadores sobre la Disponibilidad de Sistemas de Información (ITDS)

Con este indicador se quiere medir la disponibilidad como el porcentaje de minutos mensuales en el que los elementos y la infraestructura del sistema (que componen el entorno de producción) están operativos. Este ANS se medirá mensualmente.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad en cada horario es como sigue:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(TM - TND)}{TM} * 100$$

Donde:

- TM: tiempo de disponibilidad mensual según horario

Quedan excluida en el cómputo del TND:

- Las paradas del sistema por causas ajenas al ámbito de responsabilidad del adjudicatario. Este ámbito de responsabilidad está restringido al alcance de los elementos hardware y software, así como los servicios definidos en este expediente. Quedan por tanto fuera del cómputo del TND las paradas del sistema producidas, por ejemplo, por problemas de climatización, suministro de energía, etc. atribuibles al CPD.
- las paradas programadas de mantenimiento del sistema. Los trabajos de mantenimiento se realizarán siempre en el horario extendido antes indicado y previa comunicación a MD.

Cada mes se obtendrán el valor de disponibilidad. Así, se establece que el nivel de disponibilidad mensual del sistema del entorno de producción según el horario será, como mínimo del 99,9%.

23.11.3.8 Indicadores sobre la Generación de documentación e informes (SDOCS)

Con estos indicadores se quiere medir la generación de la documentación básica en la administración y monitorización de sistemas.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
SDOCS01	SDOCS01= IS = Sí o No. Con este indicador se quiere medir si se ha generado o no, durante el periodo que se mide este indicador, el informe de capacidad actual, tendencias y dimensionamiento.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
SDOCS02	SDOCS02= IS = Si o No. Con este indicador se quiere medir si no se ha generado o se ha generado sin ajustarse a normativa, el informe de administración y monitorización, el de cambios realizados al sistema, así como cualquier otro que se haya solicitado para el periodo de cálculo.

Tabla 52: Tipos de ANS de generación de documentación

23.11.4 Indicadores sobre el Equipo prestador del Servicio

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo prestador del servicio y se aplican durante la Fase de Pleno Servicio.

23.11.4.1 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la “Cláusula 6. Lote 1 - Equipo prestador del Servicio”.

Este indicador se aplica:

- Una vez al final de la fase de transición. A estos efectos se considera que el equipo ofertado por el adjudicatario en su propuesta es el equipo que se incorporará durante la fase de transición. Cualquier cambio que se produzca será considerado una rotación.
- Desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculará sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra (si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido).

23.11.5 Indicadores sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Bajo Demanda (ENC)

A continuación, se describen los ANS aplicables a los encargos Planificables con cargo tanto a la Cuota Fija como la Cuota Variable descritos en la “Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables” de este documento durante la fase de Pleno Servicio. Aplican a todos los encargos planificables de todos los Servicios del presente lote, tanto de criticidad normal, como crítica y/o especial.

Estos encargos tienen una primera fase de elaboración de valoración con un plazo de entrega, y posteriormente, una vez aceptados por parte de Madrid Digital, tienen una fecha de inicio y una fecha de entrega acordadas. El indicador mide el retraso producido en la entrega de la valoración, el inicio y el fin de la ejecución, así como la calidad de las valoraciones y de las entregas.

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la “Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables”.

23.11.5.1 Indicador de retraso en la elaboración de Propuestas Técnicas de Solución de Encargo de Servicio Bajo Demanda (ENC01)

Mide la desviación producida en las fechas de entrega de la valoración. Este indicador -que se calcula en número de días de retraso- se realiza cada mes para cada uno de los encargos cerrados en ese mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la en el apartado 8.3.1 de la “Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables” para la elaboración de la propuesta de solución del encargo.

23.11.5.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos de Servicios Bajo Demanda (ENC02)

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos del Servicio Bajo Demanda a cargo tanto de cuota fija como variable. Este indicador se calcula cada mes durante la fase de Pleno Servicio.

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en la “Cláusula 8. Lote 1 - Encargos Planificables y No Planificables” en cuanto a comportamiento funcional, relación de entregables y, en casos de desarrollos, integración en la línea base de mantenimiento.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha de entrega comprometida.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha de entrega comprometida).

Los indicadores se calculan de la siguiente forma Porcentaje de desviación de tiempo:

$$n (\%) = \frac{DR}{E} * 100$$

Donde:

- DR: Número de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada.
- E: Estimación en días hábiles del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).

23.11.5.3 Indicador sobre el Nivel de Rechazos de Propuestas de Solución en encargos de servicios bajo demanda (ENC03)

Los encargos planificables son rechazados cuando Madrid Digital considera que la propuesta de solución realizada por el adjudicatario no cumple los requerimientos técnicos y/o funcionales formulados para el encargo, no se considera válida la documentación entregada, etc. Cuando se produzca una situación de este tipo Madrid Digital no dará por válido el resultado encargo -se produce un rechazo-, requiriendo una nueva propuesta por parte del adjudicatario.



El indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo de encargos del total de encargos cerrados en el mes. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El rango se calcula de la siguiente forma, para todos los servicios que se gestionan mediante encargos planificables se obtiene el % de soluciones con i rechazos (1, 2, 3 o más):

$$\forall i \in (1,2,3+) \Rightarrow n(i) = \frac{NRS(i)}{NS} * 100$$

Donde:

- NRS(i): Número total de soluciones con i rechazos.
- NS: Número total de soluciones

23.11.5.4 Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos Servicios Bajo Demanda (ENC04)

Este indicador – cuyo cálculo se realiza mensualmente - se calcula durante la Fase de Pleno Servicio, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

$$n(\%) = \frac{N}{N_{total}} * 100$$

Donde:

- N: Número encargos entregados y aceptados en primera instancia.
- N_{total} : Número total de encargos.

***** FIN DEL 23.11 *****

23.12 Anexo XII: Acuerdos de Nivel de Servicio - Lote 2

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para el objeto de este contrato, que debe cumplir el adjudicatario.

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

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para Madrid Digital, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El contratista informará a Madrid Digital de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

23.12.1 Condiciones Generales para el cálculo de ANS.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán mensualmente**.

En la prestación de los servicios se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**, si así se contemplase en la definición del ANS.

Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:

- Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
- Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
- Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 28 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso. Se requiere el cumplimiento al **100% de la adscripción de recursos mínima requerida** en el horario indicado y durante la duración del contrato, incluidos permisos y/o, bajas laborales. El adjudicatario deberá disponer de personal de Backup (apoyo) formado y con iguales o superiores perfiles y conocimientos a los solicitados en el presente expediente para cubrir dichas ausencias.

23.12.2 Indicadores sobre el equipo prestador del Servicio

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo prestador del servicio y se aplican durante la Fase de Pleno Servicio.



23.12.2.1 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la “Cláusula 16. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio”.

Este indicador se aplica:

- Una vez al final de la fase de transición. A estos efectos se considera que el equipo ofertado por el adjudicatario en su propuesta es el equipo que se incorporará durante la fase de transición. Cualquier cambio que se produzca será considerado una rotación.
- Desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculará sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra (si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido).

23.12.3 Indicadores sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Bajo Demanda

A continuación, se describen los ANS aplicables a los encargos Planificables con cargo tanto a la Cuota Fija como la Cuota Variable descritos en la “Cláusula 18. Lote 2 - Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos” durante la fase de Pleno Servicio. Aplican a todos los encargos planificables de todos los Servicios del presente lote, tanto de criticidad normal, como crítica y/o especial.

Estos encargos tienen una primera fase de elaboración de valoración con un plazo de entrega, y posteriormente, una vez aceptados por parte de Madrid Digital, tienen una fecha de inicio y una fecha de entrega acordadas. El indicador mide el retraso producido en la entrega de la valoración, el inicio y el fin de la ejecución, así como la calidad de las valoraciones y de las entregas.

23.12.3.1 Indicador de retraso en la elaboración de Valoración de Propuestas Técnicas de Solución de Encargo de Servicio Bajo Demanda (ENC01)

Mide la desviación producida en las fechas de entrega de la valoración. Este indicador -que se calcula en número de días de retraso- se realiza cada mes para cada uno de los encargos cerrados en ese mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en el apartado 18.1.1 de la “Cláusula 18. Lote 2 - Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos”.

23.12.3.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos de Servicios Bajo Demanda (ENC02)

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos del Servicio Bajo Demanda a cargo tanto de cuota fija como variable. Este indicador se calcula cada mes, durante la fase de Pleno Servicio.

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en la “Cláusula 18. Lote 2 - Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos” en cuanto a comportamiento funcional, relación de entregables y, en casos de desarrollos, integración en la línea base de mantenimiento.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha de entrega comprometida.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha de entrega comprometida).

Los indicadores se calculan de la siguiente forma Porcentaje de desviación de tiempo:

$$n(\%) = \frac{DR}{E} * 100$$

Donde:

- DR: Número de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada.
- E: Estimación en días hábiles del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).
-

23.12.3.3 Indicador sobre el Nivel de Rechazos de Propuestas de Solución en encargos de servicios bajo demanda (ENC03)

Se considera que los encargos planificables son rechazados cuando Madrid Digital considera que la propuesta de solución dada no cumple lo requerido, no cumple los requerimientos, no se considera válida la documentación entregada, etc. Es decir, Madrid Digital no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva propuesta por parte del adjudicatario.

El indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo de encargos del total de encargos cerrados en el mes. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El rango se calcula de la siguiente forma, para todos los servicios que se gestionan mediante encargos planificables se obtiene el % de soluciones con *i* rechazos (1, 2, 3 o más):

$$\forall i \in (1,2,3+) \Rightarrow n(i) = \frac{NRS(i)}{NS} * 100$$

Donde:

- NRS(i): Número total de soluciones con *i* rechazos.
- NS: Número total de soluciones



23.12.3.4 Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos Servicios Bajo Demanda (ENC04)

Este indicador – cuyo cálculo se realiza mensualmente - se calcula durante la Fase de Pleno Servicio, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

$$n (\%) = \frac{N}{N_{\text{total}}} * 100$$

Donde:

- N: Número encargos entregados y aceptados en primera instancia.
- N_{total}: Número total de encargos.

***** FIN DEL 23.12*****

La Directora de Sistemas de Información Corporativos.

Firmado digitalmente por: RUANO PETISCO BEATRIZ
Fecha: 2025 07 29 10:49

Fdo.: Beatriz Ruano Petisco

Nota aclaratoria de aplicación al contenido del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares en relación a la utilización del término masculino como género gramatical no marcado e inclusivo:

Este documento, tal y como plantea la Real Academia Española (RAE), utiliza el término masculino como género gramatical no marcado e inclusivo, es decir, están incluidos los individuos de ese género, pero también el femenino, tanto en plural como en singular, sin que esto pueda entenderse discriminación alguna.