

En relación con el expediente en tramitación denominado **“SERVICIO DE UNIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS Y FUNCIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID SOBRE LA PLATAFORMA DE MAGMA, 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”**, a adjudicar por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, nº de expediente **ECON/00093/2025**, se han recibido las siguientes **consultas** referidas a los pliegos por parte de empresas interesadas en la licitación. Estas preguntas se transcriben tal y como han sido redactadas por el licitador, y son las siguientes:

Nº	CLÁUSULA/APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
1	11 / 7	132	“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	En el punto 11.7 (pág. 132) del pliego de cláusulas técnicas se indica que “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”. Por favor nos pueden indicar las ubicaciones de los CPDs de la Comunidad de Madrid donde se deben conectar dichos enlaces.

**Respuesta:** Actualmente la Comunidad de Madrid dispone de 3 CPDs ubicados en la Comunidad de Madrid. Dichas ubicaciones físicas podrían llegar a variar a lo largo del periodo de ejecución del contrato, pero siempre dentro del área geográfica de la Comunidad de Madrid.

Nº	CLÁUSULA/APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
2	23 / 8	208	“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”	<p>En el punto 23.8 (pág. 208) del pliego de cláusulas técnicas se indica que “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”. Entendemos que se solicita que haya doble línea en la sede del adjudicatario con doble CPE. La pregunta es ¿cuál de los tres escenarios siguientes se considera como aceptado para el extremo de los CPDs de la Comunidad de Madrid?</p> <p>Escenario 1: que esas dos líneas vayan a uno de los CPDs de la Comunidad de Madrid de forma diversificada ya que desde él se puede acceder al resto de CPDs y está garantizada la redundancia entre ellos.</p> <p>Escenario 2: cada una de esas líneas debe ir a un CPD diferente y se permitirá la utilización de la interconexión entre ellos para establecer la redundancia.</p> <p>Escenario 3: a cada uno de los CPDs de la Comunidad deben llegar 2 líneas diversificadas con sus EDCs correspondientes.</p>

**Respuesta:** Tanto el Escenario 2 como el Escenario 3, se consideran acertados de cara a poner 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.

Esta configuración será uno de los elementos a valorar dentro del "Criterio número 4: Propuesta de arquitectura" del PCAP, cuya cuantificación está sujeta a un juicio de valor.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
3	23 / 8	208	"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"	En la página 208 (punto 23.8) del pliego de cláusulas técnicas se indica que "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". Sin embargo, en la página 132 (punto 11.7) se indica que "El ancho de banda mínimo de estas comunicaciones será de 1000 Megabits/segundo". ¿Qué valor de ancho de banda se debe considerar como requerimiento mínimo para los enlaces?

**Respuesta:** El valor mínimo que se establece para poder cumplir con unos niveles de calidad exigido es subida 100 Mb/s y bajada 100 Mb/s, simétrico. Dichos valores son los mínimos y se consideran un punto de partida. Será responsabilidad del adjudicatario garantizar la calidad del servicio de acuerdo una serie de factores como el volumen de datos que se precisen, el volumen de usuarios que trabaja remotamente.

El dato del ancho de banda mínimo de estas comunicaciones será de 1000 Megabits/segundo, hace referencia a la velocidad ETHERNET de entrega de la conexión en el CPD de Madrid Digital.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
4	4.4 (anexo I, II, III y IV)	15	4.4	Con objeto de respetar la confidencialidad de los anexos, no indicamos a continuación ninguna información concreta asociada a dichos anexos. En la tabla del apartado 4.4 del anexo I,II,III y IV, ¿pueden confirmar que los datos que aparecen en la quinta columna de las filas 3, 6 y 9 (sin contar cabecera) son correctos tanto en las referencias a lo existente como al crecimiento?

**Respuesta:** Se confirma que los datos los datos que aparecen en la quinta columna de las filas 3, 6 y 9 (sin contar cabecera) son correctos tanto en las referencias a lo existente como al crecimiento. Indicar que los datos presentados en la tabla representan una estimación de la previsión de carga y debe tomarse como una referencia, pudiendo ser diferente en el momento que se produzca.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
5	5.3.2	51	Sub-servicio de Administración y Monitorización diaria de la Infraestructura Técnica	Con el objetivo de tener una mejor estimación de costes: ¿Podrían indicar volúmenes de la actividad del servicio de Administración y Operación (incidencias/peticiones/cambios/...), y el detalle de cada una, criticidad, tecnología, área técnica, duración, horario, .. ¿Durante el último año?

**Respuesta:** Será responsabilidad del licitador dimensionar en base a su experiencia el Equipo para un proyecto de las características indicadas y durante el periodo de ejecución del contrato realizar los

ajustes necesarios para la correcta prestación del servicio. No se considera relevante aportar la información solicitada.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
6	5.3.2	51	Sub-servicio de Administración y Monitorización diaria de la Infraestructura Técnica	Con el objetivo de tener una mejor estimación de costes, ¿podrían indicarnos las volúmenes de actividad fuera de horario del servicio de Administración y Operación de la Infraestructura en intervenciones planificadas en el último año?

**Respuesta:** Será responsabilidad del licitador dimensionar en base a su experiencia el Equipo para un proyecto de las características indicadas y durante el periodo de ejecución del contrato realizar los ajustes necesarios para la correcta prestación del servicio. No se considera relevante aportar la información solicitada.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
7	5.3.2	51	Sub-servicio de Administración y Monitorización diaria de la Infraestructura Técnica	"¿Es posible integrar la herramienta de ticketing del Madrid Digital con la herramienta de ticketing del proveedor para que la actividad sea replicada de forma bidireccional en las dos herramientas sin intervención manual y la información pueda llegar por este medio a los técnicos del proveedor?"

**Respuesta:** No se contempla ninguno de los escenarios planteados. Toda la información de la ejecución del servicio debe actualizarse y reportarse sobre las herramientas de Madrid Digital.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
8	5.3.1	49	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)	En la página 49 del pliego de cláusulas técnicas se indica que: "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)". En caso de contingencia, ¿qué porcentaje de carga ha estimado Madrid Digital en su valoración económica en cada uno de los CPDs?"

**Respuesta:** En caso de caída del CPD principal, el secundario debe de asumir el 100% de la carga.



Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
9	5.3.1	48	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	"En la página 48 del pliego de cláusulas técnicas se indica que: ""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".

**Respuesta:** Sí, tal como se indica en el Pliego de Prescripciones técnicas, las licencias del hipervisor las proporciona Madrid Digital.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
10	5.3.1	47	Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica	¿Es necesario incluir los racks para alojar los servidores y el almacenamiento como parte del suministro, o existe espacio disponible en los racks actuales para la nueva infraestructura?

**Respuesta:** Sí, será necesario incluir los racks para alojar los servidores y el almacenamiento como parte del suministro.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
11	5.3.1	47	Sub-servicio de dotación y puesta en marcha de la nueva infraestructura técnica	¿Se debe proveer una plataforma específica de backup (herramienta software y hardware), o el backup se integrará en la infraestructura actual de MD?

**Respuesta:** Sí, el licitador deberá proveer una plataforma específica de backup (herramienta software y hardware) siendo responsabilidad del mismo el cumplimiento de la normativa y políticas definidas por Madrid Digital. La estrategia de backup y restore es uno de los elementos a valorar dentro del "Criterio número 4: Propuesta de arquitectura" del PCAP, cuya cuantificación está sujeta a un juicio de valor.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
12	Anexo III, apartado 3.1	8	Con objeto de respetar la información confidencial de los anexos, se realiza la pregunta sin indicar datos concretos especificados en dichos anexos.	En el Anexo III, apartado 3.1, se detallan las características de procesamiento relacionadas con el cómputo. ¿Es obligatorio que los servidores utilicen los procesadores especificados en dicho anexo?

**Respuesta:** Las características de procesamiento relacionadas con el cómputo definidas en el Anexo III, apartado 3.1, no se consideran obligatorias, siempre y cuando se cumplan los niveles de servicios establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se trata de una recomendación orientativa pero no limitativa. Se considera como requisito mínimo la configuración presentada para cada servidor tipo a virtualizar.

Nº	CLÁUSULA/APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
13	Anexo III, apartado 3.4	10	Con objeto de respetar la información confidencial de los anexos, se realiza la pregunta sin indicar datos concretos especificados en dichos anexos.	En el Anexo III, apartado 3.4, se detallan las características del almacenamiento. ¿Estas características representan los requisitos mínimos que debe cumplir la solución de almacenamiento propuesta?

**Respuesta:** Las características del almacenamiento presentadas en el En el Anexo III, apartado 3.4 representan los requisitos mínimos que debe cumplir la solución de almacenamiento propuesta, siendo responsabilidad del licitador dimensionar correctamente estos elementos para la correcta prestación del servicio.

Nº	CLÁUSULA/APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
14	documento adicional "modelo_de_curriculum_vitae_lote_1.xlsx"	4 y 5	Hojas 4ª (ExpReq_EqBase_Detalle) y 5ª (ExpVal_EqBase)	"Se solicita confirmación sobre discrepancias en los años a cumplimentar con la experiencia del equipo base en el documento adicional "modelo_de_curriculum_vitae_lote_1.xlsx".  Entendemos que se debería considerar la experiencia desde 2025 hacia atrás, y que debería recogerse igual en ambas hojas. ¿podrían confirmarnos por favor si es correcta esta interpretación y se trata de una errata en la hoja 5ª?

**Respuesta:** Es correcta la información indicada en la hoja EXCEL. La hoja 4ª (ExpReq\_EqBase\_Detalle) de la EXCEL "modelo\_de\_curriculum\_vitae\_lote\_1.xlsx", se debe rellenar con el detalle que demuestre el mínimo requerido para cada uno de los miembros del Equipo Base propuesto. La experiencia mínima requerida para todos los miembros cuenta a partir del 2025 hacia atrás.

La hoja 5ª (ExpVal\_EqBase) de la EXCEL "modelo\_de\_curriculum\_vitae\_lote\_1.xlsx", se debe rellenar con el detalle de la experiencia adicional a la requerida como mínima y que será valorado como CRITERIO NÚMERO 3. – EXPERIENCIA ADICIONAL DEL EQUIPO BASE tal como viene definido en el PCAP: "Se valorará en este criterio el número de meses adicionales a los requeridos como mínimo y la calidad de la experiencia profesional adicional a la requerida como mínimo, para los miembros del equipo base ofertado".

Es decir, los años de experiencia requerida no cuentan en el cómputo de experiencia adicional

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
15	En el Pliego de Cláusulas Técnicas, apartados 7.1 y 7.2	108 a 110	7.1 y 7.2: Servicios a prestar por el Equipo Base y por el Equipo Extendido	"En el apartado 7.1 del Pliego de Cláusulas Técnicas, página 108, se define como trabajos a ejecutar por el Equipo Base, trabajos que no superen las 600 horas de esfuerzo para una serie de servicios y sub-servicios.

**Respuesta:** En el apartado 7.1 del Pliego de Cláusulas Técnicas, página 108, se define en 600 el umbral máximo de horas de esfuerzo por encargo que puede ejecutar el Equipo Base para los servicios y sub-servicios asociados. Es decir, si el esfuerzo supera las 600 horas, será el Equipo Extendido quien deba realizarlo.

En el apartado 7.2, página 109, se establece un umbral mínimo de 200 horas que debe tener un encargo para poder ser ejecutado por el Equipo extendido y así sea requerido por Madrid Digital de manera excepcional. Es decir, que a instancia de Madrid Digital se podría ejecutar un encargo por el Equipo Extendido si supera las 200 horas de esfuerzo.

Ambas opciones son compatibles entre sí y no se contradicen.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
16	PCAP - Criterio 4: Propuesta de Arquitectura de infraestructura	39	Apartado 6.a: Estrategias de mantenimiento/Actualización de componentes	Por favor, indicar si la interpretación correcta respecto al alcance de este apartado en cuanto a componentes que es relativo al Hardware y Software de Base de infraestructura, refiriéndose tanto a parches de los componentes como actualizaciones de versiones en la parte software, y en la reparación/sustitución de componentes Hardware?

**Respuesta:** Se confirma que el alcance de este apartado en cuanto a componentes es relativo al Hardware y Software de Base de infraestructura, refiriéndose tanto a parches de los componentes como actualizaciones de versiones en la parte software, y en la reparación/sustitución de componentes Hardware.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
17	PCAP - Criterio 4: Propuesta de Arquitectura de infraestructura	39	Apartado 6.b: Estrategias de mantenimiento/Procedimientos de despliegue de nuevas versiones	Por favor, indicar si la interpretación correcta respecto al alcance de despliegue de nuevas versiones, se refiere al ámbito de las aplicaciones, es decir, artefactos software de la aplicación como código, contenedores, librerías, ...?

**Respuesta:** Sí, la interpretación es correcta. El alcance de este apartado respecto al despliegue de nuevas versiones hace referencia al software base y de negocio.



Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
18	15	143	4	"En la página 143 del pliego aparece el servicio - Servicio de Evaluación de Encargos, sin embargo, este servicio no aparece separado cuando se define sino que aparece en la página 150.

**Respuesta:** La valoración de los encargos es una actividad a realizar dentro del apartado 18.1 Procedimiento General para Encargos de prioridad Alta/Normal. En dicho apartado se indica que *"La valoración de cualquier encargo será realizada como trabajo incluido dentro del servicio de Evaluación de Encargos y realizada por el Equipo Base."* El Servicio de Evaluación de Encargos sí se considera incluido en el lote 2, siendo sus tareas las mismas que las indicadas en el apartado 5.5.3 para el lote 1.

Por tanto, la valoración de los encargos a realizar es una actividad que debe realizar el Equipo Base.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
19	20.2	181	1	El horario de 8 a 20 implicaría disponer de 2 recursos (2 personas) por cada perfil requerido. Entendemos entonces que todos los recursos indicados en este pliego corresponden a FTEs (Equivalentes tiempo completo) por lo que donde se indica 1 recurso se refiere a 1 recurso equivalente de 8 a 22 por lo que obligatoriamente corresponde a 2 personas (al ser horario continuado y superar las 40 horas semanales).

**Respuesta:** El horario habitual o presencial de la prestación del servicio para el lote 2 será de lunes a viernes laborables de 8:00 a 18:00 h y no a 20:00 h como se indica en el Pliego de Prescripciones técnicas. Se procede a modificar el Pliego de Prescripciones Técnicas. En cualquier caso, la interpretación en cuanto al número de recursos por FTE no es correcto, porque no se requiere la presencia continuada de todos los recursos al mismo tiempo durante el horario de prestación del servicio indicado. La jornada de trabajo de los recursos adscritos a la prestación del servicio la fijará la empresa adjudicataria.

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
20	16.2.1	161	4	El equipo definido para el servicio Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio está basado en módulos funcionales en lugar de los subservicios definidos en este servicio. Además, no se define en la tabla 41. Dimensionamiento Equipo Base (Lote2) al Experto Tecnológico. Debemos suponer entonces que el Sub-servicio de Apoyo Experto en la Configuración y Optimización de la Arquitectura Tecnológica del Producto (cláusula 15.2.2) no tiene recurso Base? y sucede lo mismo con el Sub-servicio de Apoyo Experto en Metodología, Documentación y Divulgación de Buenas Prácticas orientadas al Producto (cláusula 15.2.3)?

**Respuesta:** En el apartado 16.2.1 del Pliego de prescripciones técnicas, se especifica el equipo mínimo que el adjudicatario está obligado a disponer para realizar cada uno de los servicios, de acuerdo una distribución mínima de recursos por servicio y perfil profesional. En dicha distribución se indican los 3 Servicios cuyo desglose en subservicios viene definido en la "Cláusula 15. Lote 2 – Cartera de Servicios".

Tanto el Sub-servicio de Apoyo Experto en Metodología, Documentación y Divulgación de Buenas Prácticas orientadas al Producto (cláusula 15.2.3) como el Sub-servicio de Apoyo Experto en la Configuración y Optimización de la Arquitectura Tecnológica del Producto (cláusula 15.2.2) quedan englobados como actividades a realizar en el Equipo Base.

No obstante, en la Cláusula 17. Lote 2 – Modelo de prestación del servicio se indica que *"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".* Por tanto, las tareas del Sub-servicio de Apoyo Experto en Metodología, Documentación y Divulgación de Buenas Prácticas orientadas al Producto (cláusula 15.2.3) así como el Sub-servicio de Apoyo Experto en la Configuración y Optimización de la Arquitectura Tecnológica del Producto (cláusula 15.2.2) podrán realizarse mediante recursos del Equipo Extendido si así se estima oportuno.

Adicionalmente, en el apartado "16.4.2 Reasignación de recursos del Equipo Base", se definen las condiciones que permitan realizar cambios en el Equipo Base, y se indica que *"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".*

Nº	CLÁUSULA/ APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
21				¡Buenos días!, estamos preparando la documentación relacionada el expediente referenciado y consideramos que algunos de los documentos que vamos a entregar, deberían de considerarse como CONFIDENCIALES, ¿podríamos indicar en estos documentos que son CONFIDENCIALES?

**Respuesta:** La Cláusula 14 del Pliego de Cláusulas Administrativa establece que *"Los licitadores deberán indicar la documentación o información aportada a la licitación que tenga carácter confidencial, por afectar a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de la oferta, y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en este procedimiento de licitación o en otros posteriores. El carácter confidencial no podrá extenderse a todo el contenido de la proposición, pudiendo afectar únicamente a los documentos que tengan una difusión restringida y, en ningún caso, a documentos que sean públicamente accesibles."*

Por considerar de interés las aclaraciones y en virtud de lo establecido en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*, se remite para su publicación en el perfil de contratante del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

La Directora de Sistemas de Información Corporativos.

Firmado digitalmente por: RUANO PETISCO BEATRIZ  
Fecha: 2025.09.16 12:23

Fdo.: Beatriz Ruano Petisco