

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

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“SOPORTE, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO
TECNOLÓGICO Y CORRECTIVO DEL PROGRAMA GHC-
PEÑALARA DE GENERACIÓN DE HORARIOS PARA
CENTROS EDUCATIVOS DE LA COMUNIDAD DE
MADRID”***

Copia auténtica válida certificada a través de firma electrónica del Órgano competente
de la Comunidad de Madrid en materia de Administración Digital
Firmado por: DG ESTRATEGIA_DIGITAL_REPRENDO_FIRMAS_CM
Fecha de firma: 2025.08.28 07:56:40 CEST

La autenticidad de este d
<https://gestiona.comunida>
mediante el siguiente cód



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO TECNOLÓGICO Y CORRECTIVO DEL PROGRAMA GHC-PEÑALARA DE GENERACIÓN DE HORARIOS, PARA CENTROS EDUCATIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ÍNDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	2
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	5
CLÁUSULA 5.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	6
5.1. Mantenimiento correctivo.....	6
5.2. Mantenimiento evolutivo.....	6
5.3. Servicio de Soporte.....	7
CLÁUSULA 6.- EQUIPO DE TRABAJO	10
CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	10
7.1 Disponibilidad de medios.....	10
7.2 Responsable del servicio.....	10
7.3 Documentación.....	10
CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	11
CLÁUSULA 9.- CALIDAD DEL SERVICIO	12
CLÁUSULA 10.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	12

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

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

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

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

En el ejercicio de las precitadas funciones, desde el año 1999, en el que se llevó a cabo la transferencia de competencias en materia educativa a la Comunidad de Madrid, se ha venido desarrollando la Red de Gestión de Centros Educativos diseñada a nivel organizativo con 3 niveles de Gestión: Centros Educativos, Direcciones de Área Territorial y Servicios Centrales. En dicha red, la información fluye entre las unidades administrativas y los diferentes Centros de Gestión.

En este contexto, la Agencia desarrolló un sistema a medida para la gestión académica de los centros educativos de la Comunidad de Madrid (SICE), que fue aumentando sus funcionalidades durante estos años.

La mayor parte de los centros públicos de educación secundaria contaba con productos de generación de horarios, adquiridos con presupuesto del centro y mantenidos por los diversos fabricantes y los propios centros. Para realizar la gestión correctamente, los centros necesitaban que los gestores de horarios estuvieran integrados con el sistema para la gestión académica de los centros y que evolucionaran ambos al mismo ritmo.

Por esta razón, en el año 2007 la Agencia adjudicó el contrato de suministro denominado “Adquisición e Implantación de Licencias de Gestión de Horarios en los Centros de Educación Secundaria”, expediente ECON/000326/2007, tramitado mediante Procedimiento Abierto y Concurso, a la empresa propietaria del software “GHC-PEÑALARA”. En dicho contrato se solicitaba la adquisición e instalación de 326 licencias de gestión de horarios en el sistema de información de centros educativos públicos de secundaria, así como el servicio de soporte y mantenimiento de las mismas, en un plazo de ejecución de 12 meses.

La implantación de la LOMCE en los centros que imparten enseñanza Infantil/Primaria y Especial en el curso 2015/2016 y su nuevo plan de estudios, hizo más compleja la confección de los horarios por parte de estos tipos de centros, por lo que muchos centros de esta tipología solicitaron acceso al gestor de horarios. En el mismo caso se encuentran también los centros de adultos, y de régimen especial.

Posteriormente, la Agencia optó en 2016, por ampliar esta oferta también a 30 centros de Educación Infantil y Primaria que sirvieron como proyecto piloto para considerar la mejora de una herramienta centralizada en la gestión de los centros educativos, en las diferentes enseñanzas.

Una vez adquiridas estas licencias, se han ido realizando sucesivos contratos de mantenimiento correctivo y evolutivo del software, con la empresa que posee, con carácter exclusivo, los derechos de explotación y distribución del producto.

En 2018, para poder implantar el gestor de horarios en el resto de centros de la Comunidad de Madrid, se hizo necesaria la compra de una licencia corporativa de un gestor de horarios, que permitiría un ahorro de costes, frente a la compra de licencias individuales para todos los centros.

En el marco del Plan estratégico de la Comunidad de Madrid (PEIM), la Agencia implantó una nueva plataforma integrada de Gestión académica para todas las tipologías de Centros Educativos de la Comunidad de Madrid (Raíces-Centros), que sustituía al anterior sistema SICE. En esta plataforma quedan integrados todos los centros educativos de la C.M. Esta plataforma funciona de manera homogénea y única para todos los tipos de centros, lo que requiere de un único sistema de gestión de horarios compatible con dicha plataforma. Para dar cobertura a las necesidades expuestas se adquirió una licencia corporativa del gestor de horarios GHC para todos los centros de la Comunidad de Madrid (ECON-000022-2018).

Posteriormente, a la finalización del Expediente ECON/000022/2018, y con el fin de dar continuidad al servicio, la Agencia adjudicó el contrato denominado “**SOPORTE, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO TECNOLÓGICO Y CORRECTIVO DEL PROGRAMA GHC-PEÑALARA DE GENERACIÓN DE HORARIOS, PARA CENTROS EDUCATIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**”, expediente ECON/000007/2020, por procedimiento negociado sin publicidad.

Por tanto, en la actualidad, tras la adquisición de la licencia corporativa, compatible con los requisitos del sistema de gestión educativa implantado en las diferentes enseñanzas, el producto software GHC “**Generador de Horarios Académicos**” (en adelante, programa “GHC-PEÑALARA”) es la solución informática para la Gestión de los horarios de Centros Docentes de la Comunidad de Madrid, dando servicio a los centros docentes de manera horizontal.

Actualmente la licencia está disponible para ser utilizada en 1.963 centros públicos de la Comunidad de Madrid, distribuidos en las distintas enseñanzas:

ENSEÑANZAS	N.º CENTROS PÚBLICOS
Aulas Hospitalarias	3
Centros de Educación de Personas Adultas	77
Centros de Educación Especial	27
Ciclos Formativos	21
Colegios de Educación Infantil y Primaria	773
Colegios de Educación Infantil, Primaria y Primer Ciclo de ESO	38
Enseñanzas Artísticas	146
Escuelas Oficiales de Idiomas	35
Escuelas Infantiles	498
Institutos de Educación Secundaria	345
TOTAL CENTROS PÚBLICOS	1.963

Ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura al objeto de aquél, y con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios que actualmente se prestan a través del programa “GHC-PEÑALARA”, es preciso contar con el adecuado mantenimiento y evolución del mismo, de tal forma que, además de garantizar el análisis, diagnóstico y reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software, sea posible el desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades que garanticen la adecuación a los cambios en el sistema.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento correctivo y mantenimiento evolutivo tecnológico (actualización de versiones) del programa “GHC-PEÑALARA” para la generación de horarios académicos, que utilizan los Centros Educativos públicos, no Universitarios, de la Comunidad de Madrid, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego.

CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El programa “GHC-PEÑALARA” podrá ser utilizado por todos los Centros Públicos, no Universitarios, de la Comunidad de Madrid, haciendo uso de la Licencia Corporativa disponible actualmente de dicho programa:

NATURALEZA DEL CENTRO	N.º DE CENTROS
Centros Públicos	1.963

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

El programa “GHC-PEÑALARA” es un Sistema de Generación de horarios, diseñado para realizar la generación de horarios de cualquier tipo de centro educativo, compuesto por los siguientes módulos y/o procesos:

- **Módulo de captura desideratas.**

La automatización de proceso de captación de asignaturas y preferencias en el contexto de las reuniones de los departamentos; lo que se llama desideratas.

Hay que tener en cuenta la importancia de recoger e introducir todos estos datos en el planificador ágilmente, dado el poco tiempo del que se dispone desde que se conocen los profesores que impartirán cada asignatura, hasta el momento de empezar el curso.

- **Planificador Horario.**

El planificador se utiliza para configurar las sesiones que haya que encajar en el horario, así como para establecer las condiciones, tanto fijas como ponderadas, que deba cumplir el resultado.

El objetivo de este módulo será generar finalmente las sesiones lectivas de cada uno de los grupos de alumnos, tanto las comunes como las optativas impartidas en cada grupo, con sus desdobles y uniones según se haya indicado. Sobre estas sesiones se asignará profesor desde la lista de sesiones o usando el módulo de captación de desideratas.

No se podrán insertar nuevos elementos en las listas de materias, grupos de alumnos, aulas, etc. estos elementos deben haber sido previamente transferidos desde el SGA. Sin embargo, sí que se permitirá añadir profesores que no hayan sido previamente transferidos.

- **Motor Horario.**

Genera y optimiza resultados.

Se deberá poder ajustar condiciones, preferencias y ponderaciones hasta que el motor obtenga los mejores horarios que sea posible. A medida que introduzca nuevas sesiones, por ejemplo, con cada grupo de alumnos, se podrá ir generando resultados posibles.

- **Editor Horario.**

El editor de horarios se utiliza para presentar los resultados generados por el motor. Sobre él se podrá elegir diversas vistas del resultado, formatos, hacer modificaciones sobre los horarios íntegros o extraer tablas independientes.

Desde el editor se debe poder modificar el horario, conservando su estructura y validez: mover o añadir sesiones, cambiar el aula, etc.

Sobre las distintas tablas el editor permitirá modificar el horario validando su integridad.

- Mover sesiones. Operación de arrastrar y soltar.
- Extraer y agregar sesiones a una lista de sesiones no colocadas.
- Modificar las asignaciones de las sesiones, reuniones y guardias, p.e. el profesor, etc. Afecta a todas las sesiones de la asignatura.
- Modificar los identificativos o añadir nuevos profesores, materias, grupos, aulas, etc.
- Crear nuevas sesiones lectivas, complementarias, reuniones o guardias.

- Cambiar los letreros fijos y las cabeceras de las tablas: días de la semana, horas de entrada, etc.
- Asignar aula con precisión a las sesiones.
- Introducir guardias de recreos, etc.
- **Módulo de impresión (Informes).**
 - Sesiones sin colocar.
 - Preferencias del profesor.
 - Asignaciones del profesorado.
 - Equipos docentes.
 - Profesores libres a una hora determinada.
 - Aulas libres en una hora determinada.
 - Etc.
- **Módulo de Importación de datos de RAICES**

La importación de resultados desde el sistema de RAICES, se realizará mediante los estándares definidos por la Comunidad de Madrid.
- **Módulo de Exportación del horario generado a RAICES**

La exportación de resultados hacia el sistema de RAICES, se realizará mediante los estándares definidos por la Comunidad de Madrid.

El producto permitirá la ejecución en local, sin conexión on-line a ningún servidor, lo que favorecerá el uso del mismo en los diferentes entornos que el docente puede utilizar:

 - Un PC de gestión del Centro educativo (en la intranet de la Comunidad de Madrid).
 - Un PC fuera de la red de gestión.

CLÁUSULA 5.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1. Mantenimiento correctivo.

El objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento del producto software incluido en este Pliego a lo largo del plazo de ejecución del contrato, para un número ilimitado de incidencias.

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de todas las incidencias reportadas los por los Centros Educativos públicos, no Universitarios, de la Comunidad de Madrid, debidas a fallos, funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto del Sistema. Se instalarán los programas (parches) que den solución a los errores registrados por el fabricante.

5.2. Mantenimiento evolutivo.

El Adjudicatario se compromete a la actualización de nuevas versiones del software del programa “GHC-PEÑALARA”, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, y para la solución a problemas existentes en versiones anteriores. Implicará la actualización e instalación de las nuevas versiones que contengan

opciones nuevas en el sistema (módulos o programas nuevos) relacionados con el producto objeto del mantenimiento.

Por tanto, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, el adjudicatario deberá:

- Informar y poner a disposición de la Agencia las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato. Se facilitará a la Agencia las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de instalación y uso de los productos para su correcta utilización y operatividad. Se deberán seguir los procedimientos técnicos para la implantación de nuevas versiones definidos por la Agencia.
- Entregar a la Agencia la documentación de las actualizaciones realizadas.
- Enviar boletines técnicos con información relativa a la utilización del software, nuevos desarrollos y problemas detectados.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos de software objeto de mantenimiento.

Para ello, el personal designado por el Adjudicatario realizará las labores de actualización de forma remota y, excepcionalmente y cuando no fuera posible hacerlo así, desplazándose al lugar en el que se hayan de instalar las nuevas versiones del software.

5.3. Servicio de Soporte.

El Adjudicatario proporcionará soporte de primer nivel a todos los Centros Educativos públicos, no Universitarios, de la Comunidad de Madrid, garantizando la gestión y resolución de incidencias relacionadas con la elaboración de horarios. Este servicio incluirá asesoramiento en la metodología para la generación de horarios y la resolución de dudas sobre el uso del software.

El soporte técnico incluirá la resolución de cualquier incidencia, pérdida de funcionalidad, duda, sugerencia o petición de trabajo que no requieran una modificación de la arquitectura principal de la aplicación o un cambio sustancial de la funcionalidad ofrecida.

Las incidencias atendidas serán consideradas como emergencia, degradación del servicio o inconvenientes menores:

- **Severidad 1: Emergencia**

Las incidencias de Severidad 1 corresponden a situaciones de emergencia en las que el software es inoperante, no se puede ejecutar, genera resultados incorrectos o presenta fallos críticos. En estos casos, el tiempo de respuesta será inferior a 4 horas y el tiempo de resolución será menor a 24 horas. Si es necesario, se proporcionará una solución temporal, pasando a Severidad 2 si esta es aceptada por la Agencia.

- **Severidad 2: Degradación del Servicio**

Las incidencias de Severidad 2 se refieren a la degradación del servicio, cuando el software presenta una pérdida de rendimiento o funcionamiento parcial que afecta su usabilidad. En estos casos, el tiempo de respuesta será inferior a 8 horas y el tiempo de resolución menor a 48 horas.

- **Severidad 3: Inconvenientes Menores y Consultas**

Las incidencias de Severidad 3 son inconvenientes menores en los que el software es utilizable, pero presenta limitaciones que afectan parcialmente su funcionalidad. O también para las dudas

que puedan tener los centros con el programa o sus horarios. Para estos casos, el tiempo de respuesta será inferior a 2 días y el tiempo de resolución menor a 5 días.

Los Centros Educativos públicos de la Comunidad de Madrid podrán acceder directamente al soporte técnico a través de distintos canales de atención:

- **Soporte telemático.**

Los usuarios podrán ponerse en contacto directamente con el Adjudicatario, para hacer llegar sus consultas e incidencias, bien a través de su área privada, o bien a través del correo electrónico durante las 24 horas del día, atendándose las mismas, como mínimo, en el mismo horario fijado para el soporte telefónico.

El soporte telemático se llevará a cabo mediante el uso del Área privada del usuario (cada centro con sus propias credenciales identificativas), por una parte, y el correo electrónico por otra.

Área privada del usuario.

Es una sección específica del sitio web que solo está disponible para usuarios autenticados. En esta área, los usuarios podrán acceder a funciones y servicios personalizados, pudiéndose destacar los siguientes:

- **Gestión de incidencias.**

Los usuarios podrán abrir nuevas incidencias a la que podrán acceder para su resolución cualquier integrante del equipo de soporte del Adjudicatario. El usuario podrá consultar las incidencias abiertas, las cerradas e incluir un correo personalizado para la gestión de las incidencias.

El centro podrá adjuntar los archivos con los que esté trabajando, indicando el problema que necesita solventar, bien sea relacionado con la configuración del horario, bien con cuestiones técnicas.

Todo el equipo del Adjudicatario tendrá acceso a la gestión de estas incidencias para poder resolverlas en los tiempos establecidos.

- **Acceso a los manuales de uso del programa.** El Adjudicatario pondrá a disposición de los Centros Educativos al menos de los siguientes manuales de uso del sistema:

- Guía general de GHC.
- Guía del Asistente de grupos.
- Guía del Capta desideratas.
- Guía del Gestor de ausencias.
- Manual de GHC App para estudiantes.
- Manual de GHC App para profesores.
- Manual de GHC App para centros.

- **Curso de formación online.** El Adjudicatario pondrá a disposición de los Centros Educativos, un curso de formación online, que contará con tres niveles de especialización para facilitar el aprendizaje en el uso de la aplicación desde los pasos iniciales hasta nivel experto, y son los siguientes:

- Nivel básico.

- Nivel avanzado.
- Herramientas auxiliares.
- Descarga del programa “GHC-PEÑALARA” desde este apartado podrán descargar GHC en diferentes dispositivos, bien se encuentren en las dependencias del centro, o bien en equipos externos al mismo, para poder activar la licencia y conseguir la movilidad que necesiten en la configuración y gestión de su horario. La versión que se descargará será la desplegada y autorizada por la Agencia.
- Novedades y mantenimiento: en este apartado se incluirán la versión, la fecha y las actualizaciones y novedades más importantes.
- Otras: entre otras funcionalidades podemos destacar la posibilidad de modificar contraseña, la gestión de equipos con instalaciones del programa “GHC-PEÑALARA”, obtención de claves para la activación offline de mismo, etc.

- **Correo Electrónico.**

El Adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia y de los Centros Educativos de la Comunidad de Madrid, las direcciones de Correo Electrónico que se consideren necesarias para el envío y resolución de consultas, que no requieran el tratamiento de archivos y ficheros adjuntos, ni urgencias críticas ni urgentes.

- **Soporte Telefónico.**

El Adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia y de los Centros Educativos de la Comunidad de Madrid, un número de teléfono y personal de contacto para facilitar el soporte funcional y técnico necesario para identificar y resolver los problemas y consultas que se deriven del funcionamiento del software, cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato.

Esta asistencia telefónica será dada por personal técnico cualificado del Adjudicatario, en idioma español, en los siguientes horarios:

- Horario de invierno (del 16 de septiembre al 30 de junio): 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 hora española.
- Horario de verano-primer periodo (del 1 de julio al 31 de julio): 08:30 a 18:00 hora española.
- Horario de verano-segundo periodo (del 1 de agosto al 31 de agosto): 08:00 a 14:30 hora española.
- Horario de verano-tercer periodo (del 1 de septiembre al 15 de septiembre): 08:30 a 13:30 y de 16:30 a 18:30 hora española.

- **Videotutoriales.**

Los usuarios tendrán a su disposición la totalidad de videotutoriales explicativos del uso y funcionamiento del programa, así como sus ampliaciones y actualizaciones en base a las mejoras del programa.

- **Seminarios web online.**

Adicionalmente a las vías de soporte indicadas anteriormente, el Adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia y de los Centros Educativos de la Comunidad de Madrid, seminarios web tanto básicos como avanzados en el uso y manejo del programa “GHC-PEÑALARA”, que podrán ser realizados durante todo el año.

CLÁUSULA 6.- EQUIPO DE TRABAJO

El personal encargado de atender y recibir las incidencias, peticiones o consultas deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software objeto de este contrato.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado el programa “GHC-PEÑALARA” cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a la Agencia, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 Disponibilidad de medios.

El Adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, requeridos para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato detallados en el presente Pliego, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.

El Adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software objeto del contrato.

El Adjudicatario facilitará la obtención de los datos en un formato estándar siempre que la Agencia lo solicite.

El Adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas de software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa la Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

7.2 Responsabilidad del contrato.

El adjudicatario designará un Responsable de la empresa ante Madrid Digital.

El adjudicatario, en la primera semana de ejecución del contrato, deberá aportar el “Curriculum Vitae” del Responsable de la empresa adjudicataria, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la **Agencia** designe.

El contratista, a través del Responsable de la empresa adjudicataria, y con la periodicidad que en cada fase de este la **Agencia** determine, informará al Responsable del Contrato de la Agencia sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **Supervisar y coordinar el Plan de Implantación establecido.**
- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el adjudicatario proporcionará a los usuarios que utilicen el Sistema de Información de Gestión Policial objeto del presente contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto uso de sus módulos.
- **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 Pliego y encaminadas al buen término del proyecto.

- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** e informar **Madrid Digital** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario** destinado a la ejecución del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, independientemente de que, para el mejor cumplimiento del contrato, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Recibir**, en su caso, **los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los por los integrantes del equipo humano destinado a la ejecución del contrato.
- **Semestralmente, al menos**, mantener con el Responsable del Contrato de la Agencia una reunión **para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del semestre siguiente a la misma**.
- Y en general, realizará todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

7.3 Documentación.

La empresa adjudicataria entregará a la Agencia los Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato. Asimismo, la empresa adjudicataria entregará, durante la ejecución del contrato, la información técnica y la documentación de usuario correspondiente a las variantes y mejoras que incorporen las nuevas versiones.

CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del Adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que la Agencia designe. A tal fin, el Adjudicatario designará como único interlocutor ante la Agencia, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.
- Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de la Agencia determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.
- La Agencia determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del Servicio.

CLÁUSULA 9.- CALIDAD DEL SERVICIO

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

CLÁUSULA 10.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Sistemas de Información Sectoriales

Email: MD_DSIS_CONSULTAS@madrid.org

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2025.08.28 07:55

Fdo. Ana María Puebla Rubio