

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

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

## **MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO “ONESAIT GOVERNMENT DOCUMENTS” PARA LA COMPOSICIÓN Y EDICIÓN DE DOCUMENTOS JUDICIALES**

---

---

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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO “ONESAIT GOVERNMENT DOCUMENTS” PARA LA COMPOSICIÓN Y EDICIÓN DE DOCUMENTOS JUDICIALES, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

## ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 3. descripción del producto .....	3
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	4
CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....	7
CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....	8
CLÁUSULA 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	9
CLÁUSULA 8. DOCUMENTACIÓN .....	10
CLÁUSULA 9. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONECTIVIDAD .....	11
CLÁUSULA 10. CALIDAD .....	11
CLÁUSULA 11. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO .....	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 **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 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.*
- h) *El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.*

En el ejercicio de sus competencias la Comunidad de Madrid, a través de Madrid Digital, proporciona a todos los órganos judiciales un sistema propio de Información Judicial (IusMadrid), alcanzando el objetivo de dotar a la Administración de Justicia de un sistema de gestión procesal único e integrado dirigido especialmente a gestores y tramitadores con el objeto de modernizar la herramienta para la generación de documentos a partir de plantillas de uso en todos los módulos de las gestiones procesales de IusMadrid

En el ejercicio de sus funciones, Madrid Digital adquirió, en el año 2023, el producto denominado **Onesait Government Documents** mediante la compra de una licencia de uso indefinida sin limitación en el número de usuarios y en el número de plantillas/documentos para su uso en las

aplicaciones del ámbito de **Justicia de la Comunidad de Madrid**, permitiendo dar respuesta a la necesidad de modernizar la edición de documentos procesales.

Ahora bien, con la finalidad de garantizar la operatividad y disponibilidad del precitado software, y atendiendo a su especificidad, es preciso disponer del servicio de mantenimiento, soporte y actualización del mismo, incluyendo el servicio de soporte avanzando para el desarrollo evolutivo del producto, todo ello con la finalidad de garantizar la cobertura de las necesidades actuales, y siendo competencia de la Agencia seguir asegurando el efectivo servicio de composición y edición de documentos procesales del ámbito de Justicia de la Comunidad de Madrid, atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO**

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, asistencia y soporte técnico, así como las actualizaciones y desarrollo evolutivo del producto *Onesait Government Documents* para la composición y edición de documentos judiciales, implantado actualmente en los órganos y órdenes jurisdiccionales la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas.

## **CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

Respecto a características técnicas básicas del producto adquirido son las siguientes:

- a) La creación, modificación y edición del contenido de las plantillas y párrafos. Los párrafos podrán ser reutilizables en una o más plantillas y a su vez incorporar otros párrafos.
- b) En la edición del contenido de la plantilla se podrá definir qué áreas o secciones de la plantilla podrá modificar el usuario.
- c) Creación y modificación de marcas, y las herramientas necesarias para incorporar o eliminar dichas marcas en los contenidos de las plantillas y los párrafos.
- d) Las marcas se podrán agrupar por tipología.
- e) Las marcas de las plantillas podrán resolver datos del tipo:
  - Párrafos, pies y cabeceras.
  - Texto.
  - Tablas.
  - Imágenes.
  - Códigos de barra (EAN-128, QR y PDF417).
  - Contenidos de otros documentos.
- f) Las marcas contarán con una serie de atributos que podrán modificar su comportamiento, entre ellos:
  - Estar protegidos una vez incorporados y resueltos en el documento.

- Requerir un valor de forma obligatoria. En caso de no poseer ningún valor, se impedirá finalizar el documento.
  - Indicar si el marcador contendrá datos confidenciales, de forma que al publicar la versión ofuscada del documento aparezca su contenido enmascarado.
  - Si incluyen formato básico (negrita, cursiva, subrayado y otros) o no.
- g) Permitirá gestionar versiones y vigencia de las plantillas y párrafos. De esta forma, al generar el documento, se utilizará una versión u otra de la plantilla en función de su vigencia.
- h) Permitirá mantener versiones de una misma plantilla para las diferentes oficinas judiciales.
- i) Incorporará una gestión de flujos de estados de las plantillas que permita al personal normalizador de plantillas controlar las fases de desarrollo, edición, corrección y revisión de las plantillas previa a su uso en producción.
- j) Podrá generar un documento de prueba o simulación, a partir de una plantilla, que virtualmente resuelva las marcas de párrafo y proporcione datos de ejemplo a las marcas de texto para visualizar el aspecto final del documento sin tener que utilizar IUSMADRID.
- k) Clasificación y agrupación de las plantillas con una taxonomía y mapa documental configurables y extensible.
- l) Definir el diagrama de estados y circuito de ratificación de los documentos generados con una plantilla de forma visual.
- m) Deberá permitir obtener un listado de plantillas a partir de una agrupación de ellas que podrá ser exportado a un fichero.
- n) Realizar cambios en los contenidos de varias plantillas de forma automática, por ejemplo, mediante un lenguaje funcional.
- o) Podrá realizar búsquedas de plantillas en el repositorio tanto por su definición como por contenido de la plantilla.
- p) Incluya herramientas para exportación e importación de las plantillas, párrafos y sus marcadores, para facilitar la migración a otros repositorios u entornos.
- q) Disponga de un sistema de purgado automático de documentos finalizados y antiguos. Este sistema deberá permitir configurar la antigüedad de los documentos a purgar y el intervalo de ejecución del purgado.

## **CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **4.1 Servicios de mantenimiento del producto (cuota fija)**

#### **4.1.1 Mantenimiento Correctivo:**

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del producto para asegurar su correcto funcionamiento.

A tal efecto, el Adjudicatario procederá a la resolución de incidencias técnicas del producto que puedan surgir en la explotación del sistema, con las siguientes especificaciones de prestación:

- Será obligatorio que el Adjudicatario utilice la plataforma **FARO** facilitada por la Agencia para la gestión de incidencias y peticiones y si fuera preciso la canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico a través de la misma plataforma.
- Será el adjudicatario el encargado de terminar las incidencias (INC) de tipo correctivo en la plataforma **FARO**.
- Adicionalmente a su respuesta en la plataforma **FARO** será precisa una atención por vía telefónica, correo electrónico o por medios telemáticos colaborativos tipo Teams de las consultas que lo precisen.
- Número ilimitado de incidencias.
- El horario de prestación del servicio de mantenimiento correctivo será de 8:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos en la Comunidad de Madrid. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.
- El tiempo máximo para la resolución de incidencias y peticiones, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, será el establecido en la Cláusula 6ª de este documento.
- Ninguna incidencia será cerrada sin confirmar con el personal de la Agencia o con el usuario final su conformidad con la solución.
- En el caso bloqueo o pausa a la hora de resolver la incidencia por falta de información, será responsabilidad del Adjudicatario la petición de la información que se requiera hasta conseguir su solución. En todo caso, se proporcionará a los clientes la información que se estime necesaria por parte del contratista, para seguir manteniendo el nivel de servicio en caso de incidencias y averías críticas que supongan paradas de servicio.
- Será obligatoria la elaboración y remisión a la Agencia una vez al mes, de informes sobre incidencias (peticiones atendidas y resueltas), que permita la evaluación de la calidad de la plataforma en base al número de incidencias.

#### 4.1.2 Asistencia técnica y soporte:

La resolución de todas las dudas técnicas y funcionales que puedan plantearse, tanto por el personal usuario del producto, como por los departamentos técnicos que mantienen operativo su funcionamiento y del personal de la Agencia si fuera preciso con las siguientes especificaciones de prestación:

- Realizar todo tipo de consultas técnicas y funcionales sobre el uso del producto objeto del servicio.
- Será obligatorio que el contratista utilice la plataforma **FARO** facilitada por la Agencia para la gestión de las consultas y si fuera preciso la canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico a través de la misma plataforma.
- Será el proveedor el encargado de terminar los tickets de tipo consulta o soporte en la plataforma **FARO**.
- Adicionalmente a su respuesta en la plataforma **FARO** será precisa una atención por vía telefónica, correo electrónico o por medios telemáticos colaborativos tipo Teams de las consultas que lo precisen.



- El horario de atención del servicio de asistencia técnica y soporte será de 8:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos en la Comunidad de Madrid. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.
- Será obligatoria la elaboración y remisión a la Agencia una vez al mes, de informes sobre consultas indicando su tiempo de respuesta con información histórica que permita la evaluación de la calidad o facilidad de uso de la plataforma en base al número de consultas recibidas.

#### **4.1.3 Actualizaciones:**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el Responsable del servicio deberá:

- Realizar el mantenimiento del producto estándar y poner a disposición de la Agencia las nuevas funcionalidades que se incorporen a la versión estándar del producto, facilitando información periódica sobre dichas novedades. En este sentido el proveedor deberá hacer entrega de una guía detallada de los cambios tanto del software como del modelo de datos, siendo necesario en el caso de cambios de modelo de datos de la entrega de los ficheros de objetos actualizados y del fichero de Rollback que permitan la restauración en caso de errores.
- Poner a disposición de la Agencia y suministrar, las actualizaciones y nuevas versiones del producto cuando éstas se hallen disponibles para su explotación. El Responsable del Servicio comunicará al Responsable del contrato la disponibilidad de la versión actualizada en un plazo no superior a 2 meses desde que esta versión salga al mercado.
- Entregar y aplicar las correcciones y revisiones de mantenimiento, así como notificar, periódicamente, la información sobre los fallos que se detecten. En el caso de que los trabajos a realizar durante las revisiones requieran una parada planificada del sistema, será notificado por parte del Responsable del Servicio al Responsable del Contrato designado por esta Agencia, el cual comunicará al adjudicatario el momento idóneo de la **realización de la prueba**.
- Respetar la compatibilidad de los datos entre versiones correlativas de sus productos, o en su defecto, suministrar una herramienta de traspaso de datos entre versiones estándar a fin de garantizar su plena compatibilidad.
- Adaptación según normativa a las normas de ciberseguridad, accesibilidad y demás actuaciones de tipo renovación tecnológica.
- Asimismo, cuando la actualización de versión lo requiera, por su novedad o cambio de operatividad habitual, el Responsable del Servicio deberá proporcionar la información necesaria al personal técnico de esta Agencia.

#### **4.2 Servicio de desarrollo evolutivo (cuota variable):**

Dentro del desarrollo del evolutivo del producto este servicio incluirá:

- Desarrollo de nuevas necesidades o mejoras en los procesos del sistema y aprobadas por el responsable del servicio de la Agencia.
- Evolución del sistema con cambios en la funcionalidad de la aplicación derivadas de nuevas normativas.

- El número máximo de horas a prestar por el Adjudicatario para el desarrollo evolutivo será de **1.000 horas**.

DESCRIPCIÓN	UNIDADES	2026	2027	2028
Servicio de desarrollo evolutivo	1.000 horas	415 horas	500 horas	85 horas

- Las solicitudes de estas peticiones serán registradas por parte de la Agencia en la plataforma **FARO** para su posterior gestión y atención por parte del Adjudicatario.
- En cualquier caso, este tipo de desarrollo evolutivo necesitará siempre de la aprobación del responsable del contrato en la Agencia.
- En casos excepcionales, este servicio profesional de **desarrollo evolutivo se podrá prestar “in situ”**; en este caso, por necesidades urgentes, Madrid Digital requerirá la presencia de un analista funcional “in situ” en el lugar en que se encuentre instalado el producto software objeto del mantenimiento. **No se aceptarán costes adicionales** por estas circunstancias y, por tanto, deberán ser asumidos siempre por el Adjudicatario, y cuyo coste, en todo caso, será imputable, exclusivamente, a las horas correspondientes de la cuota variable, siendo su valor el mismo que cualquier otra intervención no presencial.

## **CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

### **5.1 Disponibilidad de medios:**

- El Adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito todos los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo, así como equipos portátiles con conexión para poder realizar el servicio de asistencia tanto de forma remota como en la propia sede del cliente cuando así se requiera por parte de la Agencia.
- El Adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del Adjudicatario.
- El Adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

### **5.2 Responsable del servicio:**

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio ante Madrid Digital**.

El adjudicatario, en la primera semana de ejecución del contrato, deberá aportar el “*Curriculum Vitae*” del *Responsable de Servicio*, 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 controlar los servicios de mantenimiento correctivo, actualización, asistencia técnica y soporte en su caso** a prestar, e informar a la Agencia con periodicidad mensual a través del informe de consultas.
- **Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios** objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista. En ningún caso, a los efectos del contrato, se considerará vinculado a la Agencia el personal dependiente de la empresa adjudicataria, adscrita a la prestación de los servicios.
- **Semestralmente, al menos**, mantener con la Dirección de la Agencia encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión **para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del semestre siguiente a la misma**.
- Y, en general, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

## **CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Se agendará una reunión de seguimiento con frecuencia mensual en la que el Responsable del Servicio presentará un informe de seguimiento del servicio que recogerá los diferentes aspectos descritos en la **cláusula 3ª** (incluyendo un listado de tickets FARO relativos a: consultas de tipo técnico, incidencia y/o peticiones resueltas en el periodo, la información que permita controlar la parte variable del contrato) y un informe de cumplimiento del nivel del servicio según se describe en la **cláusula 6ª**. Será necesario presentar por parte del adjudicatario un acta que recoja los aspectos más destacados del seguimiento, así como los diferentes acuerdos y/o riesgos identificados.
- En el caso de desarrollo de evolutivos, se agendará reuniones de seguimiento con frecuencia a determinar según la envergadura del desarrollo en la que el Responsable del Servicio presentará un informe de seguimiento continuo de la evolución del proyecto al personal que la Dirección de

la Agencia designe. Será necesario presentar por parte del adjudicatario un acta que recoja los aspectos más destacados del seguimiento, así como los diferentes acuerdos y/o riesgos identificados.

- La Agencia podrá determinar otros tipos de procedimientos y/o herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

## **CLÁUSULA 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

En esta cláusula 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.

### **7.1 Niveles de Servicio**

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el contratista para la resolución del servicio dependiendo de la criticidad de las incidencias reportadas.

La Agencia clasifica cualquier incidente que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes niveles de criticidad:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
CRÍTICA	La incidencia 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). <b>Hablamos de una pérdida del servicio.</b>
NORMAL	Resto de situaciones

### **7.2 Tiempo de Resolución de las incidencias**

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el Adjudicatario para la resolución de incidencias.

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del contratista dentro del proceso de resolución de una incidencia, creado tanto por el usuario como internamente desde la Agencia. Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta de reporte de incidencias **FARO**, que el Adjudicatario está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en la **cláusula 3ª** del presente contrato.

El tiempo de resolución a medir será distinto en función del tipo de incidencia:

- Si la incidencia es crítica el plazo será el transcurrido desde la asignación de la incidencia hasta el cierre de la misma.

- Si la incidencia es normal el plazo transcurrido desde la asignación de la incidencia hasta la entrega del encargo en estado pendiente de paso producción en el sistema **FARO**.

Los tiempos de resolución para el cumplimiento del nivel de servicio requerido por la Agencia son:

TIPO DE INCIDENCIA	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
MANTENIMIENTO	CRÍTICA	<4 horas
	NORMAL	<4 días laborables
ACTUALIZACIONES y NUEVAS VERSIONES DISPONIBLES	NORMAL	Plazo no mayor a los 2 meses desde que la actualización esté disponible
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	NORMAL	Hasta la fecha estimada de entrega establecida por la Agencia

## CLÁUSULA 8. DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria entregará a la Agencia la siguiente documentación con la frecuencia que se indica:

- Poner a disposición de la Agencia y suministrar, las actualizaciones y nuevas versiones del producto cuando éstas se hallen disponibles para su explotación. el Responsable del Servicio comunicará al Responsable del contrato la disponibilidad de la versión actualizada en un plazo no superior a 2 meses desde que esta versión salga al mercado.
- En el caso de nuevas versiones será obligatoria la entrega de los siguientes documentos con suficiente antelación:
  - Documento con la ejecución de las diferentes pruebas necesarias realizadas en entorno previo de la Agencia.
  - Documento a modo de guía ordenada de los elementos que deben ser desplegados en el entorno de explotación.
  - En el caso de cambios en el modelo de datos, ficheros de objetos (scripts) y ficheros de rollback de vuelta atrás para el caso de errores tras la ejecución.
- Se harán entrega de los documentos generados en la gestión de seguimiento del evolutivo del producto indicados en la cláusula 3ª en relación con el punto de Mantenimiento Evolutivo.
- Se harán entrega de otros Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato y sus novedades o adaptaciones propuestas.
- En el contexto del seguimiento del servicio y como se comentó en la cláusula 5ª, se hará entrega de informe de seguimiento previo a la reunión y acta posterior.

## **CLÁUSULA 9. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONECTIVIDAD**

Si la Agencia requiere el desempeño de estos servicios desde las instalaciones del proveedor o en modalidad teletrabajo. Por tanto, el proveedor debe proporcionar los puestos de trabajo a los componentes de su propio equipo.

La Agencia requiere que los puestos de trabajo 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.

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

El Adjudicatario pondrá en marcha una **conexión dedicada** 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 instalará un equipo ajeno a Madrid Digital***, que entregará el tráfico a/desde la empresa adjudicataria en interfaces Ethernet en los conmutadores de red de Madrid Digital.

El Caudal de la conexión con la empresa será el necesario para la prestación de los servicios objetos del contrato.

La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT), si fuera necesaria, se realizará en los equipos del adjudicatario que empiezan y terminan la línea dedicada.

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. **Además, y durante este periodo Madrid Digital continuará prestando la conectividad actual en forma de permisos a VPN para garantizar los servicios 24x7.**

## **CLÁUSULA 10. 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, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras necesarias.

La Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio.

## **CLÁUSULA 11. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO**

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*

[MD\\_DSIS\\_ASIC1@madrid.org](mailto:MD_DSIS_ASIC1@madrid.org)

**La Directora de los Sistemas de Información Sectoriales**

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA  
Fecha: 2026.01.13 16:30

**Fdo.: Ana María Puebla Rubio**