

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

***“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE E
INSTALACIÓN Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA
eFIDELIUS EN LAS SEDES JUDICIALES
COMPETENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DENOMINADO “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE E INSTALACIÓN Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA eFIDELIUS EN LAS SEDES JUDICIALES COMPETENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

ÍNDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 2.- OBJETO	5
CLÁUSULA 3.- AMBITO DE LOS SERVICIOS	5
CLÁUSULA 4.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS	5
4.1 Cuota fija: Soporte y mantenimiento del sistema “eFidelius”	5
4.2 Cuota variable: Instalación, configuración y despliegue del sistema “eFidelius” e integración con otros aplicativos o pequeños desarrollos.	6
CLÁUSULA 5.- DESCRIPCION DE TRABAJOS A REALIZAR.....	7
5.1 Servicios de cuota fija.	7
5.1.1 Gestión de incidentes.....	7
5.1.2 Equipo previsto para los servicios de cuota fija.	9
5.2 Servicios de cuota variable.	9
5.2.1 Equipo previsto para los servicios de cuota variable.....	9
5.2.2 Procedimiento y formato de solicitudes hacia el adjudicatario.	10
5.3 Fases generales de despliegue de servicios.	10
5.3.1 Fase de Preparación del Despliegue	10
5.3.2 Fase de Ejecución del Despliegue.....	13
5.3.3 Fase de Devolución del Servicio.....	14
CLÁUSULA 6.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO Y DISPONIBILIDAD	15
6.1 Equipo de Trabajo.....	15
6.1.1 Director del Contrato / Servicio.	16
6.1.2 Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto.....	17
6.1.3 Técnico de Base de Datos/ Sistemas	19
6.1.4 Técnico soporte especializado (formador)	19
6.1.5 Analista	21
6.2 Constitución del Equipo de trabajo	21
6.3 Sustitución y Rotación del equipo de trabajo.	22
CLÁUSULA 7.- MODELO DE SUPERVISION DEL SERVICIO	22
7.1 Niveles en el modelo de supervisión del servicio.....	23
7.2 Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)	24

CLÁUSULA 8.- HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
CLÁUSULA 9.- MEDIOS DE PRODUCCIÓN.....	27
CLÁUSULA 10.- DIFUSIÓN DE RESULTADOS	27
CLÁUSULA 11.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	27
ANEXO I.- CONFIGURACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO	29
I.1. Proyectos de Transformación e Innovación.....	29
ANEXO II.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	31
ANEXO III.- SEDES EN LAS QUE SE PRESTARA EL SERVICIO.....	34

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*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, 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* 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* la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **Agencia**), se configura, de conformidad con la *Disposición Adicional Octava de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid*, como un ente público de los previstos en el *Artículo 6* de la citada Ley, que perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, es un ente de Derecho Público, cuenta con personalidad jurídica propia, patrimonio propio, y autonomía en su gestión, 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, de 23 de diciembre*, 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 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.
- g) El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo.

El 1 de Julio de 2002, tras la entrada en vigor del Real Decreto 600/2002, fueron traspasados a la Comunidad de Madrid las funciones y servicios del Estado relativas a la provisión de los medios materiales y económicos necesarios para el funcionamiento de la Administración de Justicia a los Órganos Jurisdiccionales que tenían competencia territorial en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

A partir de la mencionada fecha y en virtud de las competencias transferidas, a Madrid Digital le corresponde proporcionar los servicios TIC asociados a la Administración de Justicia, entre los que se encuentra la implantación del expediente judicial electrónico y la grabación de vistas.

Uno de los principales retos de la denominada “e-justicia” (o “justicia digital”) es la digitalización de la documentación utilizada en los procedimientos judiciales, así como la garantía de veracidad e inalterabilidad de la misma durante todo el proceso.

Por ello se precisó incorporar en los procesos documentación proveniente de muy diversas fuentes y con muy diversos formatos, entre otras, las propias grabaciones de vistas, comparecencias, videoconferencias, y declaraciones judiciales (ya sean en sede judicial, por videoconferencia o en

movilidad). Todo ello bajo las correspondientes medidas de integridad, seguridad y confidencialidad requeridas.

Todo esto configura el “expediente judicial electrónico”, con toda la documentación en formato digital y en un mismo expediente, y con los actores que participan en el proceso judicial (jueces y magistrados, fiscalía y todas las partes implicadas) dotados de las herramientas adecuadas para identificar, clasificar, localizar e identificar con facilidad aquellos elementos que consideran relevantes para el procedimiento.

El Ministerio de Justicia, en colaboración con Madrid Digital para la Modernización Tecnológica de Galicia, ha desarrollado el sistema de grabación de vistas judiciales “**eFidelius**”. Este sistema se presenta como una solución uniforme y multiplataforma y con plenas garantías funcionales adecuadas a las necesidades reales de la actividad judicial.

La Comunidad de Madrid, como participe en el marco del Comité Técnico Estatal De La Administración Judicial Electrónica (CTEAJE) está autorizada al uso e implantación de “eFidelius”.

La Comunidad de Madrid inmersa en un proyecto de modernización integral de las salas de vistas que supuso, entre otras actuaciones, el cambio a la plataforma “eFidelius” como nuevo sistema de grabación de vistas judiciales.

Por todo ello, se precisa contratar los servicios de mantenimiento, soporte, así como instalación, configuración y despliegue del sistema “eFidelius”, en las sedes judiciales bajo competencia de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios necesarios para el soporte, mantenimiento, así como la instalación y, en algunos casos, despliegue e integraciones del sistema “eFidelius”, en las sedes judiciales bajo la dirección de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente pliego y su Anexos.

CLÁUSULA 3.- AMBITO DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente pliego se circunscriben al ámbito de las sedes judiciales y las salas de vistas bajo competencia de la Comunidad de Madrid.

Debido a la creación de nuevas salas de vistas, o al traslado de juzgados, el número de salas indicado podría variar tanto en su número como en su ubicación. El número de salas especificado en el cuadro anterior y las ubicaciones se detalla en el **ANEXO III.- SEDES EN LAS QUE SE PRESTARÁ EL SERVICIO**.

CLÁUSULA 4.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS

A continuación, se describe el alcance de los servicios solicitados:

4.1 Cuota fija: Soporte y mantenimiento del sistema “eFidelius”

El alcance de este tipo de servicios, son las de soporte técnico especializado a usuarios finales, personal técnico y operadores de Centro de Atención a Usuarios de Madrid Digital.

Este servicio se prestará bajo petición de Madrid Digital. Debido a la criticidad adjudicatario deberá disponer de un servicio de guardia telefónico con una atención '7x24'.

Las actividades incluidas en este servicio son las siguientes:

- Todas las necesarias, así como las pruebas para el despliegue de un **entorno de pruebas o preproducción** (es decir, un entorno previo de Madrid Digital con migración y anonimización de datos para dicho entorno).
- **Revisión de la arquitectura** del sistema en función de la evolución tecnológica. Como dato a tener en cuenta, actualmente se tienen 8 sedes (bases de datos) debido a la base instalada y no se recomienda centralización.
- **Mantenimiento y soporte** de la aplicación. Es decir, actualización de la aplicación, según se libere la versión cuando así lo requiera Madrid Digital.
- **Monitorización del servicio**. Es decir, revisión diaria de la sincronización de los servidores, bases de datos, y otros recursos informáticos que se precise.
- **Actualizaciones de datos**. Ejecución de script previamente elaborados para cambios de catálogos en la base de datos.
- **Actualización de las formaciones y traspasos de conocimiento**.
- **Servicio de Seguimiento, Calidad y Control de la ejecución**. El objetivo de este servicio es garantizar la gestión eficiente de los servicios descritos anteriormente, dando cobertura a todas las actividades, a la correcta planificación y coordinación de todos los trabajos incluidos en el contrato.

Estos servicios están dimensionados para ser facturados con cuota fija.

4.2 Cuota variable: Instalación, configuración y despliegue del sistema “eFidelius” e integración con otros aplicativos o pequeños desarrollos.

A continuación, se lista ejemplos de posibles servicios/actividades incluidos en este:

- **Upgrade de la Base de Datos**. Actualmente en Oracle versión 22 más RAC), actividad que implica el aumento de la disponibilidad de la base de datos ante problemas de rendimiento, e igualando tecnológicamente con la base de datos de Gestión Procesal. Gestión procesal es un desarrollo propio y es fundamental su integración con el objetivo de mejorar el rendimiento y calidad de los datos intercambiados.
- **Sustitución del componente @firma** mediante integración con portafirmas Justicia, basado en AFC y autofirma, con el objetivo de disponer de firma centralizada y sincronización con Gestión Procesal.
- **Implementación e implantación de un cliente para la conexión con el API asociado con datos GPRO**, con el objetivo de interoperar con Gestión Procesal mediante el consumo de APIS de Gestión procesal y/o GPBV, con todos los módulos de gestión Procesal (GPRP, GPRC, GPRA, GPRS, GPRF).
- **Sustitución de la gestión de usuarios actual** para pasar a una integración a través de broker de identidades basado en LDAP-USUG.
- **Implantación de “eFidelius”**. Instalación y configuración en salas de vistas o traslado de las mismas.
- **Transferencia del conocimiento en el nuevo sistema “eFidelius”** a usuarios finales y personal técnico de Madrid Digital.
- **Certificación del funcionamiento del sistema en cada sala**.
- **Colaboración para la integración de la monitorización** de la aplicación en la plataforma de Madrid Digital actual y futura.

Estos servicios están dimensionados para ser facturados con cuota variable. Por otro lado, cualquiera de los servicios, desarrollos, proyectos, y otras actividades de cuota variable podrá ser solicitado al adjudicatario en su globalidad o su intervención con distinto nivel de ejecución, siendo Madrid Digital quien facilite los recursos técnicos y humanos para su ejecución. En este caso el adjudicatario aportaría al menos el conocimiento y la formación para que Madrid Digital con recursos propios o ajenos llevara a cabo con éxito su consecución.

CLÁUSULA 5.- DESCRIPCION DE TRABAJOS A REALIZAR

Las actividades inscritas en el presente Pliego incluirán todas aquellas que sean necesarias para lograr el pleno rendimiento y funcionamiento del sistema “eFidelius” y su evolución tras su implantación en las salas de vistas y sedes objeto del contrato. En resumen, las descritas en el apartado anterior.

Para ello, el adjudicatario realizará las siguientes actividades en cada una de las sedes y salas incluidas en alcance del contrato y durante toda la vigencia del mismo.

5.1 Servicios de cuota fija.

Este servicio contempla las siguientes actividades:

- **Soporte Técnico Especializado**, que se prestará durante y posteriormente a la instalación de “eFidelius” en cada sede, con las siguientes características:
 - Prestará asesoramiento al personal técnico para la administración y mantenimiento del sistema “eFidelius”, dando respuesta a las consultas que realicen estos equipos.
 - Prestará asistencia técnica para la realización de estudios técnicos tendentes a mejorar el rendimiento del sistema y la optimizar su funcionamiento.
 - Actuará como soporte de tercer nivel en la resolución de incidencias derivadas por el CAU de Madrid Digital. Realizará trabajos de análisis de incidencias para identificar su origen y aportar posibles soluciones.
 - Cuando se estime necesario, a criterio de Madrid Digital, este soporte se realizará de manera presencial en cualquiera de las sedes incluidas dentro del ámbito territorial.
- **Despliegue de nuevas versiones del software “eFidelius”** que incluya parches o correcciones sobre la versión inicial. El adjudicatario deberá desplegar la última versión suministrada en la totalidad de las salas de vistas.
- **Actualización de la configuración de “eFidelius”**, en caso de instalación de nuevo equipamiento audiovisual en la sala de vistas
- **Construcción de herramientas y/o utilidades** de apoyo si fuera necesario, entre otros casos, para solucionar problemas críticos de código.

5.1.1 Gestión de incidentes.

Con el objeto de cumplir los requisitos del presente pliego, se considera requisito mínimo e indispensable que el adjudicatario se haga cargo, con el equipo necesario, de la atención de los incidentes, con el soporte de la herramienta corporativa.

Con el objetivo de identificar el proceso de resolución de incidencias, en la siguiente figura se muestran los actores que intervienen en la gestión de incidentes:



Figura 1. Esquema y actores del proceso de gestión de incidentes

El procedimiento de atención ante incidencias será el siguiente:

- Cuando un usuario final detecta un problema en alguno de los servicios asociados al contrato, o tiene necesidad de un soporte sobre la aplicación “eFidelius”, realiza la apertura de un ticket para reportar una incidencia a través de alguno de los canales establecidos por Madrid Digital, que recoge el primer nivel de escalado. Este primer nivel queda fuera del alcance del presente contrato.
- El equipo de primer nivel de escalado recopila la información relativa a la incidencia, a través del usuario final, y en función de la tipificación de la misma se escala el incidente al segundo nivel de atención de Madrid Digital. Este segundo nivel de atención de Madrid Digital queda fuera del alcance del presente contrato.
- En el caso que el segundo nivel no consiga solventar la incidencia la escalará, si procede, al adjudicatario. El adjudicatario recibirá la incidencia, a través de los medios y sistemas, siempre definidos por Madrid Digital. En su proceso de resolución, el adjudicatario mantendrá actualizada la información de la incidencia y de los pasos que se estén llevando a cabo para su resolución, reflejando la información que sea significativa en la herramienta designada por Madrid Digital. En caso necesario, y a criterio de Madrid Digital, la resolución de la incidencia o la prestación del soporte solicitado se realizarán de manera presencial, en cualquiera de las sedes incluidas dentro del ámbito del contrato.
- Una vez resuelto el incidente, el adjudicatario debe indicar que el mismo ha sido “Solucionado”, informando, a su vez, al primer nivel de escalado y siempre siguiendo el procedimiento establecido por Madrid Digital. El primer nivel de escalado es el responsable de informar al usuario de la resolución de la misma y de cerrar definitivamente la incidencia, previa validación de su resolución por parte del usuario final.

El adjudicatario utilizará la herramienta de “Gestión de incidentes” que identifique Madrid Digital. Actualmente, dicha herramienta es un producto de BMC Helix ITSM. Madrid Digital definirá los buzones correspondientes a la gestión del servicio y tendrá acceso a los mismos para poder analizar las incidencias y obtener aquellos informes que considere convenientes. Madrid Digital proporcionará al adjudicatario un número suficiente de licencias, para la prestación eficiente del servicio, siendo potestad de Madrid Digital definir el tipo y número de licencias.

En el **ANEXO II.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO** se identifican los Acuerdos de Nivel de Servicio requeridos, así como las correspondientes penalidades, para este servicio de soporte, identificándose los indicadores ***I_CV2 “Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad crítica (respuesta/resolución)”*** e ***I_CV3 “Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad normal (respuesta/resolución)”***.

Por otro lado, y con respecto a este servicio, el adjudicatario entregará, con la frecuencia, formato y la información que Madrid Digital determine, un ***Informe de Seguimiento del Servicio*** que recogerá, como mínimo, los siguientes datos:

- Incidencias del servicio en el periodo.

- Peticiones de soporte en el periodo.
- Otros.

5.1.2 Equipo previsto para los servicios de cuota fija.

En este apartado se indica el equipo y la dedicación estimada en el contrato para realizar los servicios, en la **CLÁUSULA 6.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO Y DISPONIBILIDAD** se detallará las características de cada uno de los perfiles:

- Responsable del Servicio/Jefe de Proyecto: con una dedicación mensual, de 20 horas en la actividad.
- Técnicos de Base de Datos/ Sistemas: con una dedicación mensual, de 160 horas en la actividad.
- Analistas: con una dedicación mensual, de 240 horas en la actividad.

5.2 Servicios de cuota variable.

Durante la duración del contrato, Madrid Digital podrá solicitar actividades o trabajos para la mejora del servicio. En la **Cláusula 4.2.- Cuota variable: Instalación, configuración y despliegue del sistema "eFidelius" e integración con otros aplicativos o pequeños desarrollos**, se lista proyectos/servicios/actividades que Madrid Digital podría solicitar. Estos Proyectos o Servicios no planificados del equipo de trabajo denominado Equipo Proyecto, pueden ser solicitados para atender a las líneas de actuación o proyectos no planificados (cuota variable) que requiera MD. Dichas peticiones se cursarán como proyectos de mayor o menor envergadura con sus correspondientes fases, aunque sea en forma de hito en caso de que sean pequeñas actuaciones. Para cada una de ellas se definirán las siguientes fases.

5.2.1 Equipo previsto para los servicios de cuota variable

En este apartado se indica el equipo y la dedicación mínima estimada en el contrato para realizar los servicios, en la **CLÁUSULA 6.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO Y DISPONIBILIDAD** se detallará las características de cada uno de los perfiles:

Recursos	Actividades	
	Instalación, configuración y despliegue del sistema eFidelius	Integración con otros aplicativos o pequeños desarrollos.
	Horas/mes	Horas/mes
Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto	10	10
Técnico de Base de Datos/ Sistemas	40	40
Técnico soporte especializado (Formador)	30	30
Analista	0	20

5.2.2 Procedimiento y formato de solicitudes hacia el adjudicatario.

Madrid Digital realizará una solicitud de trabajos mediante una petición con la descripción de los mismos y de los objetivos que se pretenden. Dicha solicitud se presentará al adjudicatario siguiendo las premisas y necesidades identificados en la solicitud por Madrid Digital, aunque en algunos casos que así considere viables Madrid Digital se podrá acordar entre ambas partes la modificación del alcance en función de los recursos y el tiempo disponible. El adjudicatario dispondrá de una semana para la presentación de una propuesta y valoración de los mismos, y en todos los casos deberá ser validada por Madrid Digital. Madrid Digital se reserva la definición, para cada solicitud o en general, para todas, de los datos necesarios que deben venir identificados en la propuesta entregada por parte del adjudicatario, y siempre en consonancia con las fases del despliegue de los servicios.

5.3 Fases generales de despliegue de servicios.

A continuación, se definen las fases generales de instalación, configuración y despliegue del sistema eFidelius:

5.3.1 Fase de Preparación del Despliegue

La Fase de Preparación del Despliegue comenzará al inicio de la actividad y deberá indicarse una duración máxima. El adjudicatario deberá asumir todo el conocimiento funcional y técnico necesario para garantizar el éxito del despliegue, así como conocer y seguir la normativa y procedimientos internos de Madrid Digital, o cualquier otro aspecto que se considere necesario.

Madrid Digital, en aquellos casos que identifique necesarios, pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación requerida para que éste pueda asumir el conocimiento.

El adjudicatario tendrá la obligación de documentar todas las actividades realizadas durante el proceso de asunción y entregar esa documentación a Madrid Digital cuando termine este proceso. A continuación se definen los *entregables de la Fase de Preparación del Despliegue*.

Entregables Fase de Preparación del Despliegue (*)
Documento de configuración del equipo humano con sus datos de referencia y contacto.
Plan de Asunción del Conocimiento
Plan de Seguimiento y Control de Calidad
Plan de Despliegue
Plan de Riesgos.
Plan de Transferencia del conocimiento
Documento de cierre de la Preparación del Despliegue.

(*) Será potestad de Madrid Digital minimizar o incluso eliminar 'entregables' si no se considera necesario.

- Documento de configuración del equipo humano

Al inicio de la Fase de Preparación del Despliegue, el adjudicatario presentará un documento que debe recoger al menos:

- Configuración del equipo humano con sus datos de referencia y contacto.
- Funciones a desempeñar por cada miembro del equipo.

- Plan de Asunción del Conocimiento

En la *Fase de Preparación del Despliegue*, el adjudicatario elaborará un Plan de Asunción del Conocimiento que garantice la capacitación y actualización de conocimiento necesario a los miembros de su equipo para la prestación de los servicios descritos en este pliego.

El adjudicatario se compromete a realizar todas las actividades formativas necesarias para mantener actualizados los conocimientos del equipo de trabajo durante la ejecución del contrato, así como a impartir la formación especificada a todo nuevo recurso que se incorpore al servicio durante la duración del mismo, todo ello sin que suponga ningún coste para Madrid Digital.

- Plan de Seguimiento y Control de Calidad

En la Fase de Preparación del Despliegue, el adjudicatario habilitará un Plan de Seguimiento y Control de Calidad que permita, durante toda la ejecución del contrato, el seguimiento de los trabajos desempeñados por su personal efectuando, caso de no ser satisfactoria la calidad de los mismos, las medidas correctoras y las horas adicionales que sean necesarias para solventar cualquier incidencia, las cuales correrán por cuenta del adjudicatario, en caso de que las anomalías se debieran a falta de preparación de alguno de los técnicos o a otras causas imputables a la propia empresa.

Este Plan deberá recoger, al menos, lo siguiente:

- Cómo se pretende cumplir los niveles de calidad exigidos.
- Cómo se pretenden verificar los cumplimientos.
- Cómo se realimenta el proceso con correcciones en caso de desviaciones de los cumplimientos.

No obstante, durante el desarrollo de los trabajos objeto de contrato, Madrid Digital podrá establecer acciones de seguimiento sobre el control de la calidad y de la actividad desarrollada.

Madrid Digital podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.

- Plan de Despliegue

Incluirá una planificación detallada de la implantación. Dicho Plan se mantendrá actualizado durante toda la duración de la Fase de Ejecución.

Al elaborar el Plan de Despliegue, el adjudicatario tendrá en cuenta lo siguiente:

- Tareas a ejecutar.
- Requisitos a tener en cuenta.

A partir de la información anterior el adjudicatario elaborará el *Plan detallado de Despliegue*, en el que establecerá el cronograma detallado que propone para la Fase de Ejecución, incluyendo las actividades a realizar por los equipos de trabajo, así como las fechas previstas de implantación. Este cronograma deberá elaborarse de forma coordinada con Madrid Digital.

En los Comités de seguimiento del contrato se irán presentando para su aprobación los cronogramas detallados de implantación.

En el Plan de Despliegue, además de identificar todas las actividades a llevar a cabo con las fechas de inicio y fin de cada una de ellas, se incluirá la distribución de responsabilidades entre las partes, los criterios aplicables de aceptabilidad y cualquier otro detalle adicional que se estime pertinente. Adicionalmente, la documentación propuesta tendrá que ser aprobada por Madrid Digital previamente a su ejecución, en particular el cronograma del despliegue y el Plan de Hitos.

Una vez exista un Plan de Despliegue aprobado, las fechas de ejecución de los trabajos serán inamovibles, salvo que Madrid Digital requiera una nueva planificación.

En el Plan de Despliegue se reflejarán los hitos más relevantes de la implantación. Al menos, tendrá consideración de hito lo siguiente:

- Inicio de la implantación.
- Fin de la implantación.
- Fin de las sesiones de soporte presencial formativas.
- Fecha prevista para la certificación.

- Plan de Riesgos

Al elaborar el *Plan de Riesgos*, el adjudicatario tendrá en cuenta lo siguiente: incluirá la identificación de riesgos principales y las acciones asociadas, con especial relevancia en la garantía de la prestación del servicio, así como en las tareas previstas en el momento en el que el adjudicatario comience la prestación del servicio. Como mínimo, este plan deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de las actividades de planificación, despliegue, comunicación, formación y soporte necesarios para garantizar la prestación del servicio.
- Riesgos principales de cada actividad.
- Acciones de mitigación.

- Plan de Transferencia del Conocimiento

El adjudicatario deberá elaborar un *Plan de Transferencia del Conocimiento*, que deberá ser aprobado por Madrid Digital, y que tendrá en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

(a) *Contenido de la transferencia de conocimiento para usuarios finales.*

La transferencia del conocimiento a los usuarios finales es una de las tareas a contemplar en el Plan de Despliegue. Estas sesiones formativas están dirigidas a los siguientes grupos de trabajo:

- Letrados y Jueces, para los que se hará especial hincapié en los procesos de firma electrónica y uso de tarjetas criptográficas.
- Resto de usuarios (Auxilios Judiciales, Tramitadores, etc.), para los que se detallará en mayor medida la preparación y realización de las grabaciones de las vistas, y la obtención de copias en un dispositivo de almacenamiento (USB o CD/DVD).

(b) *Contenido de la transferencia de conocimiento a impartir para Técnicos y CAU de Madrid Digital.*

La *transferencia de conocimiento* al personal técnico de Madrid Digital se realizará sobre los aspectos técnicos y operativos del sistema. Estas actividades de transferencia de conocimiento están dirigida en general a los siguientes grupos de trabajo:

- Explotación: capacitación en la administración de aplicación y operativas de mantenimiento de los distintos niveles de la solución.
- Despliegues: capacitación en la operativa del despliegue, instalación y configuración de sistema Central y de Sede (si los hubiera).
- Microinformática: capacitación en la operativa de despliegue, instalación y configuración de sistema.
- Centro de Atención al Usuario (CAU): capacitación en las distintas operativas de usuario, los posibles problemas que pueden presentarse y las soluciones a los mismos.
- Formación: capacitación en los aspectos funcionales y operativos de usuario del sistema.

El adjudicatario diseñará píldoras formativas según normativa de Madrid Digital.

(c) Requisitos de la transferencia del conocimiento:

El adjudicatario, dentro del Plan de Transferencia del Conocimiento, especificará, entre otros:

- Duración de las sesiones de transferencia del conocimiento, el número máximo de asistentes, los medios necesarios, etc.
- Cronograma de las sesiones de transferencia de conocimiento, tanto en las distintas salas de vistas como en la sede de Madrid Digital, dirigidas a cada tipo de usuario.
- En el caso de la transferencia del conocimiento a personal técnico de Madrid Digital, el adjudicatario propondrá un cuestionario de satisfacción que deberá cumplimentarse tras cada sesión de transferencia de conocimiento. Al final de cada sesión, se deberá cumplimentar una lista de asistencia así como el cuestionario de satisfacción, donde cada asistente pueda dar su grado de satisfacción de la misma.

El hito del fin de la fase de Preparación del Despliegue marcará el inicio de la fase de Ejecución del Despliegue y, por lo tanto, del inicio del período facturable por el adjudicatario.

El cumplimiento del hito de la fase de Preparación del Despliegue deberá quedar formalmente documentado mediante acta o documento validado por Madrid Digital.

5.3.2 Fase de Ejecución del Despliegue.

Esta fase comenzará tras el cumplimiento del hito de la *Fase de Preparación del Despliegue* y tendrá la duración máxima definida para completar la implantación del sistema.

Para realizar estas tareas, el adjudicatario deberá tener en cuenta las siguientes restricciones, en caso de afectar a las salas, entre otros:

- Cada sala de vistas podrá estar inoperativa como máximo un día laborable.
- De forma general, las actividades de implantación en una sala se podrán iniciar desde las 15:00 horas y continuar en horario no laboral.
- En cualquier caso, la actividad ordinaria de la sala prevalecerá sobre la realización de los trabajos de instalación.

El cumplimiento del hito de Fin del Despliegue deberá quedar formalmente documentado mediante acta o documento validado por Madrid Digital.

Durante esta fase, el adjudicatario realizará, al menos, las actividades que se describen a continuación:

(a) Instalación y configuración:

El adjudicatario realizará, al menos, las actividades descritas en el documento de propuesta, pudiendo Madrid Digital añadir aquellas que pudiera considerar o modificándolas en base a las necesidades del servicio.

(b) Transferencia de conocimiento

El adjudicatario deberá realizar la transferencia del conocimiento y capacitación inicial necesaria para la puesta en marcha del nuevo sistema. Las actividades necesarias para esta transferencia del conocimiento se impartirán tanto a usuarios finales como a personal técnico de Madrid Digital. Dentro de las obligaciones del adjudicatario se encuentra la confección de la guía de atención con los argumentarios necesarios para que el primer nivel de escalado en la atención a usuarios pueda efectuar su labor en condiciones óptimas para que la incidencia llegue al segundo nivel perfectamente tipificada y lo mejor cualificada posible. El proceso y plan de transferencia de conocimiento deberá ser presentado por parte del adjudicatario a Madrid Digital antes de ser ejecutado, y será Madrid Digital el que lo valore y la valide antes de realizarlo, o proponer mejoras o modificaciones que deberán ser tenidas en cuenta por parte del adjudicatario.

(c) Soporte in-situ

El adjudicatario previo acuerdo con Madrid Digital proporcionará un soporte in-situ de **DOS (2) DIAS** por cada sala implantada.

(d) Supervisión del funcionamiento del sistema

El sistema se considerará estabilizado después de **CINCO (5) DIAS** sin que se produzcan incidencias.

(e) Certificación del despliegue

Una vez confirmada por Madrid Digital la estabilización del sistema se procederá a la firma del documento de Aceptación de la Implantación en la Sala por el responsable designado por Madrid Digital.

Para la firma del *documento de Aceptación de la Implantación* será requisito imprescindible la conformidad de Madrid Digital respecto a los siguientes aspectos, como mínimo:

- Configuración del sistema desplegado
- Transferencia de conocimiento realizada
- Soporte in-situ realizado
- Sistema estabilizado
- Otros que defina Madrid Digital, si así aplicara.

Una vez certificada una sala, pasará a ser atendida por el Servicio de Soporte contemplado en el presente pliego.

5.3.3 Fase de Devolución del Servicio.

Al inicio del periodo de devolución del Servicio, el adjudicatario hará una evaluación y planificación de todas las actividades necesarias.

En esta fase, el adjudicatario elaborará y presentará a Madrid Digital toda la documentación de cierre del despliegue, entre la que se incluirán los siguientes entregables:

(a) Informe final de cierre del proyecto. Incluirá, al menos, los siguientes aspectos, entre otros:

- Resultado de las instalaciones.
- Listado resumen de las incidencias pendientes de solución, indicando el estado en el que se encuentra cada una de ellas.
- Cualquier otro aspecto que Madrid Digital considere relativo al cierre de esta fase.
- Otros que defina Madrid Digital, si así aplicara.

(b) Versión actualizada de toda la documentación e información manejada para la prestación del servicio antes de la finalización del contrato.

El adjudicatario deberá realizar el proceso de transición de salida o devolución del Servicio, asegurando que se mantienen correctamente, durante el traspaso, el control de servicios y deberá colaborar activamente con Madrid Digital, y en su caso con el futuro proveedor, durante este proceso para facilitar la transferencia del conocimiento y la responsabilidad sobre los servicios.

El personal del adjudicatario colaborará de buena fe con el personal propio o designado por Madrid Digital, para facilitar la transferencia de la responsabilidad y conocimiento a un posible prestatario entrante.

CLÁUSULA 6.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO Y DISPONIBILIDAD
--

6.1 Equipo de Trabajo

El planteamiento organizativo del presente pliego es prestar el servicio mediante un **Modelo de Servicio Gestionado**, en el cual el adjudicatario posee la **responsabilidad de extremo a extremo**, en la ejecución de las distintas actuaciones, con unos requisitos mínimos de asignación de personas en la capa de gestión, y posiciones técnicas clave por parte de Madrid Digital. A continuación se detalla cada uno de los perfiles del equipo de trabajo.

Con objeto de garantizar el seguimiento, calidad y control de la ejecución de los trabajos incluidos en la **“CLÁUSULA 5.- DESCRIPCION DE TRABAJOS A REALIZAR”**, el perfil del Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto y **con incorporación desde el primer día de contrato** y durante **la vigencia del mismo**.

El adjudicatario dimensionará en cada momento el resto del equipo de trabajo en función de los servicios a ofrecer, la planificación del despliegue y la garantía de cumplimiento de los ANS establecidos. En caso de ser necesaria la incorporación de perfiles adicionales para el cumplimiento de la planificación y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos de los distintos servicios, serán por cuenta del adjudicatario.

Dentro de esta visión donde el adjudicatario integrará la visión de extremo a extremo completa del servicio, Madrid Digital interactuará prioritariamente con la capa de gestión definida como interfaz de seguimiento y se focalizará en la coordinación y cumplimiento de los ANS.

Para este servicio, Madrid Digital establece unos perfiles mínimos que deben constituir el equipo de trabajo para determinadas funciones de gestión y técnicas. El dimensionamiento del equipo, así como la necesidad de incluir perfiles diferentes a los mínimos establecidos por Madrid Digital, será definido por

el adjudicatario, quedando dentro de su responsabilidad de gestión, siempre que sea capaz de cumplir con la planificación aprobada para el despliegue y garantizar los ANS establecidos.

El adjudicatario responderá de la permanente adecuación del personal encargado de la realización de los servicios objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar y verificar su capacidad en cualquier momento, pudiendo solicitar la sustitución de los profesionales que considere no idóneos para la prestación del servicio.

Los **perfiles mínimos** que deben constituir el equipo de trabajo asignado al servicio son los siguientes:

Roles	Actividades de Despliegue	Actividades de Soporte	Actividades de Gestión
Perfil de Gestión			Director de Contrato / Servicio
	Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto		
Perfiles Técnicos	Técnico de Base de Datos/Sistemas		
	Técnico soporte especializado (formador)		
	Analista		

Figura 2. Perfiles Equipo de Trabajo

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá entregar a MADRID DIGITAL el Currículum Vitae de los siguientes perfiles del Equipo de trabajo asociados a los servicios incluidos en Cuota Fija: Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto, Técnico de Base de Datos/Sistemas y Analista. Se entregará debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando la categoría profesional, titulación académica, formación, actividad profesional, especificando como mínimo: empresa, duración del proyecto, descripción del mismo y actividades desarrolladas y cliente para el que se ejecuta de tal forma que quede acreditado el cumplimiento de los requisitos mínimos.

Adicionalmente, el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los **documentos acreditativos de la Titulación** de dichos recursos.

Los requisitos mínimos exigidos en el presente pliego de prescripciones técnicas para el equipo prestador del servicio se han de cumplir, a fecha final de presentación de ofertas.

Todos los miembros del equipo deberán hablar español como lengua nativa (o ser bilingües en español). 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. Todas las comunicaciones con el adjudicatario se realizarán en el idioma español.

6.1.1 Director del Contrato / Servicio.

El Director del Contrato y del servicio será el interlocutor principal entre la empresa adjudicataria y Madrid Digital, deberá estar localizable, y es el último responsable de todas las tareas relacionadas con este

contrato, y responsable último, por tanto, del correcto desarrollo y ejecución del contrato. Sus tareas y funciones fundamentales serán las siguientes:

Perfil	Descripción de funciones
Director de Contrato / Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Conformará el nexo principal de unión entre Madrid Digital y la empresa adjudicataria realizando todas las tareas de interlocución con las unidades de soporte de ventas, unidades técnicas y unidades administrativas, y responsable último del correcto desarrollo de los trabajos encomendados a éstas. Será el responsable final de todos los proyectos que se generen a lo largo de la prestación del servicio. Responsable último a todos los niveles del servicio prestado al usuario y a Madrid Digital. Coordinación en su organización de la elaboración de propuestas técnicas que den solución a nuevas necesidades demandadas por Madrid Digital. Asistirá como representante del adjudicatario a los Comités definidos por el contrato y por Madrid Digital. Otras que considere Madrid Digital, si así aplicara, y que sean necesarias para poder satisfacer el servicio, dentro del perfil.

6.1.2 Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto

El adjudicatario designará al **Responsable del Servicio** ante Madrid Digital. **Esta responsabilidad será asumida por el Jefe de Proyecto**, que realizará las siguientes tareas:

Perfil	Descripción de funciones
Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación del proyecto: seguimiento de hitos, riesgos, control de plazos y calidad. Definición, seguimiento y control del modelo de servicio y los ANS establecidos. Realizar la gestión operativa del equipo de trabajo. Elaborar el informe con certificado de implantación. Reportar al responsable del servicio designado por Madrid Digital. Elaborar y mantener la planificación global del proyecto que quedará reflejada en el Plan de Seguimiento y Control de Calidad. Elaborar y mantener la planificación detallada de la implantación que quedará reflejada en el Plan de Despliegue. Detección de riesgos y lanzamiento de acciones correctivas y preventivas de la actividad que quedarán reflejados en el Plan de Riesgos. Coordinación de las acciones formativas para la transferencia del conocimiento que quedarán reflejadas en el Plan de Transferencia del conocimiento. Elaborar y gestionar el resto de documentación técnica y de gestión generada durante la duración del proyecto. Coordinación y reporte de las actuaciones incluidas en las Cláusulas 4 y 5 del presente pliego.

	<ul style="list-style-type: none"> Otras que considere Madrid Digital, si así aplicara, y que sean necesarias para poder satisfacer el servicio, dentro del perfil.
--	--

Los requisitos mínimos en cuanto a perfil requeridos para el Responsable del Servicio/Jefe de Proyecto son:

PERFIL RESPONSABLE DEL SERVICIO / JEFE DE PROYECTO
Titulación Académica
<p><u>Titulación Universitaria Superior (Master):</u> Arquitecto, Ingeniero, Licenciado o equivalente, y siempre homologado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. Alternativamente, se admitirá una <u>titulación de Grado Universitario o Diplomatura</u> (siempre homologado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades) en cualquiera de las áreas anteriormente descritas, siempre y cuando se acrediten 72 meses de experiencia adicional a la solicitada en la Experiencia Profesional.</p>
Experiencia Profesional
<p>Al menos 48 meses de actividad profesional en proyectos de Análisis y Desarrollo e implantación de Sistemas de Información, en cada uno de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización y planificación del diseño y ejecución de proyectos de desarrollo de software, así como de revisión de requisitos y definición del alcance funcional y técnico. - Organización y planificación de proyectos para el control de calidad del desarrollo de Sistemas de Información, - Realización del seguimiento y control de las actividades del proyecto en todo su ciclo de vida, acorde con los criterios estratégicos de la organización - Organización, planificación y coordinación de equipos humanos, con el fin de alcanzar los objetivos del proyecto. <p>Al menos 24 meses de actividad profesional en la implantación y despliegue de software de sistemas de grabación de vistas judiciales en el ámbito de la Administración de Justicia.</p>

6.1.3 Técnico de Base de Datos/ Sistemas

A continuación, se describen las funciones del perfil:

Perfil	Descripción de funciones
Técnico de Base de Datos / Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño e implementación: Diseñar e implementar estructuras de bases de datos lógicas y seguras. • Seguridad: Gestionar el acceso, los permisos y la seguridad de los datos para proteger la información sensible. • Optimización: Ajustar y mejorar el rendimiento de las bases de datos para que funcionen de manera eficiente. • Copias de seguridad y recuperación: Realizar copias de seguridad periódicas y planificar la recuperación de datos en caso de fallos. • Mantenimiento y actualizaciones: Instalar, actualizar el software y herramientas de bases de datos y realizar auditorías del sistema. • Soporte: Proporcionar soporte a desarrolladores y usuarios finales para el uso de la base de datos. • Instalación y configuración: Instalar, configurar y mantener hardware, software y redes informáticas. • Administración: Administrar sistemas operativos y servidores para asegurar su correcto funcionamiento. • Seguridad: Garantizar la seguridad de la red y de los sistemas informáticos. • Resolución de problemas: Diagnosticar y solucionar problemas técnicos, desde errores de software hasta fallos de hardware. • Optimización: Optimizar los recursos tecnológicos para asegurar que los equipos y redes funcionen de manera eficiente. • Soporte al usuario: Brindar asistencia técnica a los usuarios para resolver sus problemas y ayudarles en el uso de los sistemas. • Otras que considere Madrid Digital, si así aplicara, y que sean necesarias para poder satisfacer el servicio, dentro del perfil.

Los mínimos requisitos en cuanto a perfil para el Técnico de Base de Datos / Sistema son:

PERFIL TÉCNICO DE BASE DE DATOS / SISTEMA
Titulación Académica mínima
Titulación mínima en Formación Profesional de Grado Superior, especialidad en Administración de Sistemas Informáticos en Red (ASIR) o equivalente, y/o Desarrollo de Aplicaciones Web (DAW) o Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma (DAM) o equivalente. El título deberá estar homologado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

6.1.4 Técnico soporte especializado (formador)

A continuación, se describen las funciones del perfil.

Perfil	Descripción de funciones
Técnico soporte especializado (Formador)	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia a usuarios: Resolver incidencias de forma remota (teléfono, email, chat) o presencial. Diagnóstico y solución de problemas: Identificar la raíz de los inconvenientes en software y hardware y aplicar soluciones. Instalación y configuración: Preparar y configurar nuevos equipos, sistemas operativos y programas. Mantenimiento preventivo: Realizar revisiones periódicas para prevenir fallas y asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas. Gestión de incidencias: Registrar, gestionar y documentar los problemas técnicos y sus soluciones para uso futuro. Escalado de problemas: Derivar los casos más complejos a personal de nivel superior cuando sea necesario. Capacitación: Enseñar a los usuarios cómo utilizar sistemas, software y hardware de manera efectiva. Orientación: Proporcionar instrucciones paso a paso para que los usuarios puedan resolver sus propios problemas. Actualización de conocimientos: Mantenerse al día con los cambios y actualizaciones de los productos y servicios de la empresa para poder informar a los usuarios. Otras que considere Madrid Digital, si así aplicara, y que sean necesarias para poder satisfacer el servicio, dentro del perfil.

Los requisitos mínimos en cuanto a perfil requeridos para el Técnico soporte especializado (formador) son:

PERFIL TÉCNICO SOPORTE ESPECIALIZADO (FORMADOR)
Titulación Académica mínima
Titulación mínima en Formación Profesional de grado superior en el área de soporte. El título deberá estar homologado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

6.1.5 Analista

A continuación se describen las funciones del perfil.

Perfil	Descripción de funciones
Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y diseño: Analiza los procesos comerciales, documenta los requisitos del usuario y diseña soluciones para optimizar la eficiencia. • Desarrollo e implementación: Participa en el diseño de algoritmos y en la implementación de soluciones de software, asegurando que se adapten a las necesidades del negocio. • Mantenimiento y soporte: Resuelve problemas técnicos, diagnostica errores, aplica parches y proporciona soporte técnico y funcional de alto nivel a los usuarios finales. • Gestión y documentación: Gestiona la configuración del software, mantiene la documentación del sistema y del usuario, y desarrolla herramientas de seguimiento. • Calidad y mejora: Supervisa la calidad del producto final, realiza pruebas de sistema, analiza el rendimiento y propone mejoras para optimizar los procesos. • Liderazgo y colaboración: Puede dirigir proyectos, actúa como enlace entre los equipos de negocio y desarrollo, y colabora con otros departamentos para asegurar la alineación estratégica. • Otras que considere Madrid Digital, si así aplicara, y que sean necesarias para poder satisfacer el servicio, dentro del perfil.

Los requisitos mínimos en cuanto a perfil mínimo para el Analista son:

PERFIL ANALISTA
Titulación Académica mínima
Titulación mínima en Formación Profesional de grado superior en el área de informática de Administración de Sistemas Informáticos en Red o el de Desarrollo de Aplicaciones. El título deberá estar homologado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

6.2 Constitución del Equipo de trabajo

El Perfil **Responsable de Servicio / Jefe de Proyecto** que se incorporará el primer día desde el inicio del contrato, será el relacionado en la oferta del adjudicatario y aceptado por Madrid Digital. El resto del equipo deberá incorporarse antes de los primeros quince días naturales de ejecución.

La autorización de cambios en el perfil **Responsable de Servicio / Jefe de Proyecto** requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Propuesta de candidato/s, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto que se pretende sustituir, acreditando el Curriculum Vitae.
- Comprobación y validación 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.

6.3 Sustitución y Rotación del equipo de trabajo.

La sustitución de cualquier perfil del equipo de trabajo, se atenderá manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimo, y deberán ser acreditados de igual manera.

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

Por rotación planificada se entiende el/los cambio/s que el adjudicatario propusiera de un perfil, y deberá solicitarlo en las mismas condiciones que se requieren para la autorización de cambios en la composición inicial de alguno de estos perfiles, además, se requerirán las siguientes:

- El adjudicatario tendrá obligación de proponerlo como mínimo con **quince (15) 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, en el conocimiento de las labores a realizar y en 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 de **veinte (20) días laborables** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para Madrid Digital. 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 /Jefe de Proyecto del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

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 máxima de treinta **(30) días naturales**, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este pliego. Posterior a su formación, se acompaña de un solapamiento de **quince (15) días laborables** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para Madrid Digital.

A partir de la fecha de salida del recurso a sustituir, éste dejará de ser considerado como miembro del equipo de trabajo y el adjudicatario estará sujeto a las obligaciones indicadas en esta misma cláusula y se podrán aplicar, por tanto, las penalidades recogidas en el **ANEXO II.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO** del presente pliego en esos sentidos.

CLÁUSULA 7.- MODELO DE SUPERVISION DEL SERVICIO

La prestación de los servicios solicitados en el presente pliego precisa de un estrecho seguimiento en su desarrollo por parte de Madrid Digital, con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, y el cumplimiento por tanto de los objetivos del proyecto.

El Modelo de Supervisión del Servicio define:

- Las reglas de la relación entre Madrid Digital y el adjudicatario para el desempeño del servicio, bajo el modelo establecido, con los niveles de calidad y eficiencia exigidos por Madrid Digital.
- Los niveles de relación en el Modelo de Prestación del Servicio, sus funciones y los participantes en el mismo, junto con sus responsabilidades, funciones y obligaciones.

7.1 Niveles en el modelo de supervisión del servicio

De cara a asegurar el **modelo de supervisión del servicio**, se define una estructura de seguimiento del contrato en los siguientes niveles:

Nivel	Objetivo
Estratégico	Orientado a asegurar la correcta evolución del contrato y la mejora de los servicios. Se encargará de velar que la estrategia y objetivos del servicio contratado estén alineados con los objetivos de Madrid Digital, así como de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajusten a dicha estrategia.
Operativo	Ligado a la ejecución concreta de los servicios, se encargará de transformar las decisiones estratégicas en planes de acción y de dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.

Los Roles que participan en el Modelo de Supervisión del Servicio asociados a los niveles descritos, tanto de Madrid Digital como del adjudicatario, se resumen en la siguiente tabla:

Nivel	Roles de Madrid Digital	Roles del Adjudicatario	Definición
Estratégico	Director Responsable del Contrato	Director del Contrato y del Servicio	Interlocutores con capacidad de decisión sobre las condiciones contractuales.
Operativo	Jefe de Área / Jefe de Proyecto	Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto	Responsables de la gestión y operación del servicio

Ocasionalmente, se podrán incorporar a sus sesiones al personal asesor o técnico que considere necesario, a juicio de cualquiera de las partes. Ninguna de estas personas figurará como miembros permanentes de los mismos.

En el Modelo de Supervisión del Servicio se efectuará mediante el Comité de Seguimiento del Contrato (CSC).

Una vez iniciada la ejecución del contrato, se procederá al nombramiento del Comité, que incorporará personal perteneciente a Madrid Digital y a la empresa adjudicataria.

Todos los Comités del Modelo de Supervisión Servicio tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de Madrid Digital, o en la ubicación que Madrid Digital determine.

- Con una antelación mínima de **dos (2) días laborables** a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a Madrid Digital (o publicará en el portal que se determine) la documentación necesaria para la celebración del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma, publicando la versión definitiva en los repositorios habilitados para tal fin.
- Se levantará acta de cada una de las reuniones del Comité. El adjudicatario del contrato será responsable de su elaboración, y de su paso a revisión por los asistentes en las **cuarenta y ocho (48) horas** siguientes a la finalización del Comité, de la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y de la presentación del acta definitiva para la firma.

7.2 Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Velar por que la estrategia y objetivos del servicio estén alineados con los de Madrid Digital.
- Controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por Madrid Digital.
- Seguimiento de la implantación y explotación de los servicios, con el fin de asegurar la correcta evolución de los trabajos incluidos en el mismo.

El Comité de Seguimiento (CSC) estará formado típicamente (aunque podrá modificarse si así fuera necesario y si así lo precisara Madrid Digital) **por cinco (5) personas**, de acuerdo a la siguiente distribución: **dos (2) personas designadas por Madrid Digital, además del Responsable del Contrato**, y por parte del adjudicatario, el **Director del Contrato y del Servicio y el Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto**, con capacidad de movilización y mando sobre todo los recursos dentro de la organización del adjudicatario.

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

Las **funciones** de este comité son:

- Supervisar los Planes de Acción, entendiendo por estos los planes de trabajo específicos que se hayan realizado para ese periodo.
- Seguimiento del Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
 - Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos o actividades planteados en el anterior CSC.
 - Revisión del Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados.
 - Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el Servicio no resueltas a nivel operativo.
 - Aprobación de aquellos cambios que supongan ajustes en los indicadores de nivel de servicio.
 - Establecimiento de nuevos objetivos estratégicos para el próximo periodo encaminados a buscar eficiencias en el proyecto.
 - Priorización estratégica de las actuaciones en curso.

- Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario, previa autorización de Madrid Digital, en caso de incumplimiento de los ANS o derivadas de planes de mejora.
- Revisión de los acuerdos de nivel de servicio.
- Revisión de los Certificados de Conformidad.
- Ejecución de cualquier otra iniciativa relacionada con la Dirección Estratégica del proyecto.
- Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato
- Cualquier otro asunto que el propio Comité considere de interés.
- Seguimiento y evaluación del progreso de los trabajos objeto del contrato, tareas y actividades para la prestación del servicio y evaluación de los riesgos propios del contrato.
- Propuesta de revisión de la planificación de los trabajos en curso y el grado de avance de los mismos.
- Propuesta de revisión de la prioridad de las tareas solicitadas en el ámbito de los proyectos.
- Garantizar que el personal asignado por el contratista para la ejecución de los servicios está disponible, y cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Propuesta de revisión de los riesgos y dificultades para el cumplimiento de compromisos del proyecto.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio y revisar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) de cada periodo.
- Resolución de situaciones relevantes surgidas en el proyecto, no resueltas en su momento.
- Propuesta de Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del proyecto.
- Revisar y proponer al CSC el borrador de factura y resolver cualquier incidencia o problema relacionado con los servicios a facturar en el periodo objeto de revisión.
- Facilitar a la Dirección del Contrato cualquier información que le sea solicitada.

El Comité de Seguimiento de Contrato se reunirá al menos de manera mensual (**una vez al mes**) o, de manera excepcional, a petición de una de las partes.

Los entregables para el Comité de Seguimiento del Contrato se relacionan en el cuadro siguiente:

Entregables del Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)
<p>Informe de Dirección de Contrato</p> <p>Contendrá, al menos, la relación de temas pendientes del comité anterior y su estado, y el resumen de situación del servicio: trabajos en ejecución, principales riesgos detectados en el servicio, incidencias a resolver y propuestas de mejora si hubiese, etc., y toda aquella información e indicadores que sean relevante para Madrid Digital y para el servicio.</p> <p>Informe de seguimiento</p> <p>Incluirá, como mínimo, la información necesaria para realizar un seguimiento del servicio y avance de despliegue de los proyectos, la necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos, la relativa</p>

a las actividades de soporte de nivel especializado realizadas en el periodo de análisis, la relativa a los riesgos del proyecto, así como cualquier contenido que establezca Madrid Digital.

Informe de seguimiento de ANS.

Actas del Comité

Contendrá, al menos, los acuerdos alcanzados y temas pendientes. Las actas de reunión serán elaboradas por el adjudicatario en las **cuarenta y ocho (48) horas** siguientes a la finalización del comité, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, debiendo ser firmadas por los asistentes, y junto al Informe de Dirección de Contrato deben ser conservadas ya que forman parte del expediente de contratación.

Otros Informes

Informe de Gestión Final

Se entregará con **un mes de antelación** a la fecha de fin de contrato, regulando en la última semana del mismo, la entrega de aquellas tareas que quedaran pendientes en ese último mes. El adjudicatario aportará un informe de su gestión durante todo el periodo de ejecución del contrato, con los contenidos que Madrid Digital establezca.

Informes Específicos

El adjudicatario elaborará, a petición de Madrid Digital cuantos informes específicos se requieran, cuando surja la necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. El plazo de entrega se establecerá en el momento en que surja la necesidad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.

Los informes podrán ser objeto de las variaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades de cada entorno y características de los servicios, así como a eventualidades derivadas de procesos estacionales de especial repercusión en el usuario.

La entrega de los informes se realizará en los primeros **cinco (5)** días hábiles del mes siguiente al periodo de análisis que corresponda. Cualquier cambio realizado en los informes deberá ser comunicado previamente a Madrid Digital por correo electrónico.

CLÁUSULA 8.- HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos afectarán principalmente en las distintas sedes judiciales competencia de la Comunidad de Madrid y detallada en el **ANEXO III.- SEDES EN LAS QUE SE PRESTARÁ EL SERVICIO.**

Como norma general, los trabajos se realizarán de lunes a viernes, no festivos en la Comunidad de Madrid, en el tramo horario comprendido entre las 8:00 y las 20:00 horas.

Dada la naturaleza del servicio, con el fin de minimizar el tiempo de indisponibilidad de las salas de vistas para no impactar en la actividad judicial de la sede, el horario de prestación del servicio podrá variar, siendo establecido en el Plan de Despliegue aprobado por Madrid Digital.

Serán de aplicación, para toda la prestación del servicio, las normas de control de presencia y seguridad establecidas, necesarias para la correcta ejecución de las tareas del mismo.

No obstante, en circunstancias excepcionales, y cuando a criterio de Madrid Digital la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del marco del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de tarifas aplicables a las mismas, en concreto, deberá disponer de un servicio de guardia telefónico con una atención '7x24'.

CLÁUSULA 9.- MEDIOS DE PRODUCCIÓN

El adjudicatario proveerá todos los medios de producción físicos y lógicos que sean necesarios para cumplir satisfactoriamente con el servicio.

En el caso de que se presten los servicios en las instalaciones de Madrid Digital, en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal del adjudicatario que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizará los medios de producción físicos y lógicos de que haya sido provisto 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 ordenador portátil, teléfono móvil, y demás material que necesite para realizar su trabajo. 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.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato están incluidos en el importe del mismo. Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

CLÁUSULA 10.- DIFUSIÓN DE RESULTADOS

El adjudicatario estará obligado a la realización de actuaciones en relación con la difusión de resultados del proyecto, a requerimiento de Madrid Digital:

- Colaboración en el desarrollo del Plan de Difusión de objetivos y acciones realizado por Madrid Digital.
- Elaboración de documentación de apoyo a presentaciones.
- Otras que sean precisas.

Asimismo, con objeto de promover los trabajos sobre el sistema y servicios basados en el objeto de este pliego, tanto entre los grupos de usuarios como entre las empresas del sector, una vez terminadas las pruebas operativas y realizada la aceptación de las sedes, el adjudicatario se compromete a realizar la presentación de promoción del sistema y del proyecto describiendo los aspectos funcionales y de mejora.

CLÁUSULA 11.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es el siguiente: **MADRIDDIGITAL.DPTD@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 Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración a persona distinta a la señalada.

Asimismo, los licitadores deberán formular sus consultas o aclaraciones cumplimentando una plantilla con la siguiente estructura:

Nº de Consulta	Cláusula	Página	Párrafo	Descripción de la consulta
1.				
2.				
3.				

Por su parte, Madrid Digital, se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula **“Presentación de Proposiciones”** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

ANEXO I.- CONFIGURACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO

Tal y como se ha indicado en presente pliego, y en particular en la **Cláusula 4 - “Alcance del Servicio”**, a lo largo del contrato Madrid Digital definirá los proyectos o actividades a realizar para mejorar la prestación de los servicios y la utilización de los recursos de los que se dispone. La definición de cada proyecto o servicio precisará sus objetivos, los medios necesarios para la ejecución y su planificación. Madrid Digital podrá determinar que un proyecto dado se considere “llave en mano”.

Madrid Digital se apoyará en su conocimiento o los de otros contratos, tanto para la definición de los proyectos como para el seguimiento de su ejecución y la evaluación de los resultados.

La cuantificación del valor económico de cada proyecto o actividad se calculará a partir de los recursos de los distintos perfiles que se acuerden para su ejecución, y de los costes unitarios por perfil.

Durante toda la vida del proyecto, desde su lanzamiento a su finalización, se ajustará a lo previsto en los estándares de gestión de proyectos y los estándares tecnológicos de Madrid Digital.

El adjudicatario fijará un responsable para cada proyecto.

El procedimiento para valorar un proyecto o actividad será el siguiente:

- Madrid Digital informará al adjudicatario su intención de abordar un proyecto mediante un informe resumen del objetivo y características del proyecto.
- El adjudicatario deberá contestar a la solicitud de Madrid Digital, en un plazo no superior a quince días hábiles, con una propuesta para la ejecución del proyecto con un informe detallado en el que se incluya: alcance y duración del proyecto, fases del proyecto, recursos del adjudicatario asignados a cada fase y recursos necesarios adecuados a los perfiles del presente contrato.
- Si la propuesta se considera correcta por parte de Madrid Digital, éste contestará con la aceptación de la propuesta. En caso contrario Madrid Digital contestará con un informe detallado de los motivos por los cuales se rechaza la propuesta.

I.1. PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN.

Como se indica en el apartado **“4.2 – Servicios de cuota variable”** del presente pliego, la cuantificación del valor económico de cada proyecto de innovación o transformación se calculará a partir de los recursos de los distintos perfiles que se acuerden para su ejecución, y de los costes unitarios por perfil ofertados por el adjudicatario.

El adjudicatario elaborará una propuesta económica justificada y una propuesta de facturación a partir de la cual se determinarán conjuntamente los hitos facturables.

Para los ítems de facturación por horas (Soporte, Proyectos de Transformación e Innovación y Despliegues y Proyectos), a las unidades de facturación efectivamente realizadas según los mecanismos de control que se establezcan. En este último caso (proyectos de diversa índole con facturación por horas), las peticiones de trabajos estarán sujetas a las necesidades fijadas por esta Agencia. Antes de iniciar estos servicios, el adjudicatario presentará una propuesta que refleje la estimación de esfuerzo de la actividad a realizar y aquellos aspectos que justifiquen su aprobación por Madrid Digital. Esta propuesta, medida en unidades de facturación (tal y como se recoge en las tablas del presente Pliego), deberá ser aprobada por Madrid Digital antes de iniciarse los trabajos. El adjudicatario deberá tener capacidad para asumir las cargas de trabajo planificado, sin variar otros compromisos de entrega previamente acordados con esta Agencia. Madrid Digital se reserva el derecho a paralizar de forma total

o parcial el desarrollo de la actividad planificada, sin que ello suponga ningún coste para Madrid Digital, salvo la parte proporcional de esfuerzo empleado por el adjudicatario hasta la cancelación del trabajo.

Con carácter general para todos los servicios, cabe destacar que, en el caso de no consumirse la totalidad de las unidades máximas de facturación estimada establecidas para cada uno de los Servicios, no se originará ningún tipo de indemnización o facturación para el adjudicatario.

ANEXO II.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

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.

A continuación, se desglosan los ANS, distinguiéndose los siguientes conceptos:

ANS	Descripción	Universo de medida	Periodicidad
I_CF1	Analiza el cumplimiento de incorporación del Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto al inicio del Contrato	Perfil Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto	Una única vez, al inicio del contrato
I_CF2	Condiciones de sustitución del Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto	Perfil Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto	Semestral
I_CF3	Cumplimiento fechas de Entregables	Las definidas en el PPT	Trimestral
I_CV1	Certificación de trabajos de despliegue	Las definidas en el documento de propuesta y aprobado por Madrid Digital	Trimestral
I_CV2	Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad crítica (respuesta/resolución).	Indicador para medir el porcentaje de incidencias críticas gestionadas dentro de los plazos establecidos.	Trimestral
I_CV3	Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad normal (respuesta/resolución).	Indicador para medir el porcentaje de incidencias de prioridad normal gestionadas dentro de los plazos establecidos.	Trimestral

A continuación se identifica cada uno de los ANS anteriormente definidos.

I CF1- Incorporación del Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto al inicio del Contrato

- Descripción: Analiza el cumplimiento de incorporación del Jefe de Proyecto al inicio del Contrato.
- Universo de medida: Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto
- Periodicidad: Una única vez al inicio del contrato.
- Criterio de cumplimiento: Según se especifica en el Apartado 6.2. “Constitución del Equipo de trabajo”.

I CF2- Condiciones de sustitución del Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto

- Descripción: El indicador mide si el adjudicatario sustituye al Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto, incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente.
- Universo de medida: Perfil Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto
- Periodicidad: Semestral. 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.
- Criterio de cumplimiento: Según se especifica en el Apartado 6.2. “*Constitución del Equipo de trabajo*” y en el Apartado 6.3 “*Sustitución y Rotación del equipo de trabajo*”.

I CF3- Cumplimiento fechas de Entregables

- Descripción: El indicador mide si el adjudicatario cumple el plazo de entrega de los informes definidos en el PPT.
- Universo de medida: Relación de entregables
- Periodicidad: Trimestral
- Criterio de cumplimiento: Las definidas en el PPT.

I CV1- Certificación de los trabajos de despliegue

- Descripción: El indicador mide si el adjudicatario cumple con la certificación definida en el documento de propuesta aprobado por Madrid Digital.
- Universo de medida: Las definidas en el documento de propuesta aprobado por Madrid Digital.
- Periodicidad: Trimestral.
- Criterio de cumplimiento: Certificación del mínimo comprometido en el documento de propuesta aprobado por Madrid Digital.

I CV2- Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad crítica (respuesta/resolución).

- Descripción: El indicador mide el porcentaje de incidencias de *prioridad crítica* gestionadas dentro de los plazos establecidos. El objetivo del indicador es garantizar que el máximo número de incidencias críticas se solucionan dentro de los niveles de servicio. Esto supone la mejora de la calidad de servicio, que redundará en el aumento de la satisfacción del usuario.
- Universo de medida: Sistema de gestión de incidencias de *prioridad crítica*
- Periodicidad: Trimestral. En el caso en que el contrato finalice antes de los 3 meses del último periodo de cálculo, se calculará sobre el periodo restante desde el último seguimiento.
- Criterio de cumplimiento: Nivel de servicio exigido será superior al 95%.

Para la definición de este indicador se tendrá en consideración las siguientes premisas y conceptos:

- El tiempo se medirá conforme al horario de trabajo establecido para el servicio por parte de Madrid Digital.
- El Tiempo de Resolución es el tiempo en el que el proveedor resuelve la incidencia. El tiempo máximo de Resolución establecido para incidencias críticas son dos (2) horas.
- Se considerarán *incidencias críticas* aquellas que se produzcan en el sistema de sala, o en el servidor “eFidelius” y que impiden la grabación de vistas.

I CV3- Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad normal (respuesta/resolución).

- Descripción: El indicador mide el porcentaje de incidencias de *prioridad normal* gestionadas dentro de los plazos establecidos. El objetivo del indicador es garantizar que el máximo número de incidencias de prioridad normal se solucionan dentro de los niveles de servicio. Esto supone la mejora de la calidad de servicio, que redundará en el aumento de la satisfacción del usuario.
- Universo de medida: Sistema de gestión de incidencias de *prioridad normal*
- Periodicidad: Trimestral. En el caso en que el contrato finalice antes de los 3 meses del último periodo de cálculo, se calculará sobre el periodo restante desde el último seguimiento.
- Criterio de cumplimiento: Nivel de servicio exigido superior al 95%.

Para la definición de este indicador se tendrá en consideración las siguientes premisas y conceptos:

- El tiempo se medirá conforme al horario de trabajo establecido para el servicio por parte de Madrid Digital.
- El Tiempo de Resolución es el tiempo en el que el proveedor resuelve la incidencia. El Tiempo máximo de Resolución establecido para incidencias de prioridad normal son veinticuatro (24) horas
- Se considerarán incidencias de prioridad normal las incidencias no críticas, comunicadas en el sistema de gestión de incidencias, que se produzcan en el sistema de sala o en el servidor “eFidelius”.

ANEXO III.- SEDES EN LAS QUE SE PRESTARA EL SERVICIO

Sedes en las que se prestará el servicio, distribución geográfica actual y número actual de salas por sede:

UBICACIÓN	SEDE / JUZGADO	NÚM. DE SALAS
ALCALA DE HENARES	C/ COLEGIOS, 4 -6	7
ALCALA DE HENARES	PLAZA DE LA PALOMA, 1	13
Alcobendas	C/ Joaquín Rodrigo, 3	9
Alcobendas	C/ Blas de Otero, 13	2
ALCORCON	C/ CARBALLINOS S/N ESQUINA C/ TIMANFAYA	5
ARANJUEZ	C/ PATIO DE LOS CABALLEROS S/N	4
ARGANDA DEL REY	C/ CAMINO DEL MOLINO, 3	5
ARGANDA DEL REY	AVENIDA DE EUROPA 26	1
BOADILLA DEL MONTE	C/ Victoria Eugenia de Battenberg, 10	1
COLMENAR VIEJO	C/ PADRE CLARET, 13	4
Collado Villalba	Plaza de los Belgas 1	6
Collado Villalba	Plaza de los Belgas 8	1
COSLADA	C/ COLOMBIA, 29	6
FUENLABRADA	C/ RUMANIA, 2	8
GETAFE	AVD. JUAN CARLOS I, S/N	13
LEGANES	PLAZA DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 5	6
MADRID	PLAZA DE CASTILLA, 1	58
MADRID	C/ GENERAL CASTAÑOS, 1	2
MADRID	C/ GRAN VIA, 19	9
MADRID	C/ SANTIAGO DE COMPOSTELA, 96	14
MADRID	C/ Poeta Joan Maragall, 66	27
MADRID	C/ GENERAL MARTINEZ CAMPOS, 27	1
MADRID	C/ GRAN VIA, 52	15
MADRID	C/Hermanos García Noblejas 37B	5
MADRID	C/ JULIAN CAMARILLO, 11	16
MADRID	C/ FRANCISCO GERVA, 10	16
MADRID	C/ GRAN VIA, 12	5
MADRID	C/ PRINCESA, 3	41
MADRID	C/ PRINCESA, 5	3
MADRID	C/ VENTURA RODRIGUEZ, 7	5
MADRID	C/ SANTIAGO DE COMPOSTELA, 100	2
MADRID	C/ ALBARRACÍN 31	27
MADRID	C/ ROSARIO PINO, 5	18
MAJADAHONDA	C/ LOS CLAVELES S/N	2
MAJADAHONDA	C/ JOAQUIN TURINA S/N	1
MÓSTOLES	C/ Luis Jimenez de Asua, s/n	8
MÓSTOLES	C/ San Antonio, 4-6	3
MÓSTOLES	C/ San Antonio, 9-11	1

MÓSTOLES	Plaza Ernesto de los Peces 2	2
MÓSTOLES	C/ Sevilla 15	1
NAVALCARNERO	RONDA SAN JUAN C/V CASARRUBIOS	8
PARLA	AVENIDA DE LA ESCUELA PÚBLICA , 17	5
POZUELO DE ALARCON	C/ VIA DOS CASTILLAS,33 (EDIFICIO ATICA 3)	4
S.L. DE EL ESCORIAL	C/ POZAS, 145	5
TORREJÓN DE ARDOZ	Avda de las Fronteras s/n	5
TORREJÓN DE ARDOZ	C/ Telémaco s/n	2
TORREJÓN DE ARDOZ	C/ del Río 16	1
TORREJÓN DE ARDOZ	C/ Granados 20	2
TORREJÓN DE ARDOZ	C/ Granados 24	1
TORRELAGUNA	C/ MALACUERA 43	1
TORRELAGUNA	C/ MALACUERA 36	1
VALDEMORO	C/ TRABAJADORAS DEL COTTON, 26	9

En total a la fecha de redacción del documento 417 salas.

El Director de Puesto de Trabajo Digital

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO
Fecha: 2026.05.26 09:41

Fdo.: Guillermo García García-Verdugo