

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

***“ASISTENCIA, SOPORTE, MANTENIMIENTO,
MIGRACIÓN DE DATOS Y ACTUALIZACIÓN DEL
PRODUCTO ORALIMS”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ASISTENCIA, SOPORTE, MANTENIMIENTO, MIGRACIÓN DE DATOS Y ACTUALIZACIÓN DEL PRODUCTO ORALIMS” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ÍNDICE

CLAÚSULA 1. INTRODUCCIÓN	2
CLAÚSULA 2. OBJETO	4
CLAÚSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	4
3.1. Servicios incluidos en cuota fija	4
3.2. Servicios incluidos en cuota variable	6
CLAÚSULA 4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	10
4.1. Disponibilidad de medios:	10
4.2. Responsable del servicio:	10
CLAÚSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	11
CLAÚSULA 6. DOCUMENTACIÓN	11
CLAÚSULA 7. CALIDAD.....	11
CLAÚSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	12

CLAÚSULA 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), y por 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 –artículo 26–la (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, la Agencia), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia 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.

El Laboratorio Regional de Salud Pública de la Comunidad de Madrid realiza análisis de muestras para los planes y programas que tienen como finalidad dirigir y formular las líneas de trabajo necesarias para que las intervenciones mejoren la salud y la calidad de vida de todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

Para la realización de su trabajo, el Laboratorio Regional de Salud Pública se apoya, entre otros medios, en un sistema informático que le permite realizar la gestión de las muestras recibidas para llevar a cabo el correspondiente análisis. Para ello, se adjudicó en 2010 el contrato denominado *“Adquisición de licencias para la gestión de muestras del Laboratorio Regional de la Comunidad de Madrid, parametrización de la solución, integración con sistemas horizontales de la Comunidad de Madrid y mantenimiento del servicio”* (ECON/000437/2010).

A través del referido contrato se creó una plataforma preparada para futuras actualizaciones de versiones y que puede ser utilizada a través de un portal web que gestiona y da soporte a todas las funciones desarrolladas por distintos laboratorios de la Comunidad de Madrid.

En la actualidad la plataforma de gestión de muestras ORALIMS 2000i se encuentra instalada en diferentes laboratorios de la Consejería de Sanidad y de la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior, que se relacionan a continuación:

- Laboratorio Regional de Salud Pública
- Laboratorio Regional de Sanidad Animal
- Laboratorio Alimentario
- Censyra - Lactológico
- Laboratorio Sanidad Vegetal
- Laboratorio de Genotipado de VID (antes Biología Molecular)

Posteriormente, se contrató el mantenimiento correctivo de la plataforma de Gestión de Muestras, basado en la plataforma ORALIMS de la Comunidad de Madrid, el servicio de asistencia, mantenimiento, soporte, así como la actualización a las nuevas versiones del producto de la plataforma de Gestión de Muestras de la Comunidad de Madrid, basado en la plataforma ORALIMS 2000i, a través del expediente ECON000247/2018.

Dentro del contrato de mantenimiento, la empresa adjudicataria - LABS DIVISION, S.L. - de conformidad con el pliego de prescripciones técnicas que rige el contrato, tiene la obligación de *“... la actualización de los productos y herramientas, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, atendiendo a un calendario de actualizaciones acordada con todas las partes implicadas, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, así como para la solución a problemas existentes en versiones anteriores”*.

El fabricante de la solución implantada, ha liberado una nueva versión del producto – ORALIMS 3.0 –, solicitando a la Agencia, de conformidad con lo señalado en el contrato vigente, las fechas para proceder al correspondiente paso a producción de la actualización de la plataforma.

La puesta en producción se realizará de forma remota siempre que la actualización lo permita, debiendo realizarla en instalaciones de la Agencia en caso de no poderse realizar de forma remota. La actualización se realizará siguiendo los procedimientos internos de la Agencia para la realización de pasos a producción.

Por otra parte, los laboratorios que utilizan ORALIMS están acreditados (o están en trámites de acreditación) por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). El documento G-ENAC-24, señala que los laboratorios que estén acreditados o vayan a estarlo, deberán cumplir que: *“Los registros primarios se deben conservar durante un periodo de tiempo previamente establecido, coherente con las obligaciones contractuales, legales o las adquiridas con ENAC”*.

Para cumplir con esta obligación, los laboratorios establecen en sus Sistemas de Garantía Calidad (SGC), que la información sobre los ensayos, proveedores, clientes, equipos, etc., se guarde al menos durante 5 años, que es el tiempo necesario para las revaluaciones de la acreditación.

Debido a la obsolescencia tecnológica de la infraestructura actual donde reside la plataforma actual de ORALIMS 2000i y la necesidad de proceder a la actualización a la nueva versión ORALIMS 3.0., una vez que se proceda a la instalación, por parte de Madrid Digital, de la nueva infraestructura tecnológica, la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del producto ORALIMS 3.0, deberá proceder a la migración de datos entre la plataforma antigua y la nueva.

CLAÚSULA 2. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación de los **servicios de mantenimiento de la plataforma de Gestión de Muestras ORALIMS, el servicio de asistencia, soporte y migración de datos, así como la actualización a las nuevas versiones del producto**, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLAÚSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

El alcance de las actividades a realizar en este contrato será como mínimo:

3.1. Servicios incluidos en cuota fija

Los servicios contemplados en el concepto de cuota fija son los correspondientes al **soporte, mantenimiento y actualización a nuevas versiones** sin límite de usuarios.

Las aplicaciones que componen la plataforma ORALIMS objeto del contrato son

- Oralims 2000i
- Módulo de Sanidad Animal
- Módulo Auditoría Información sujeta a Protección de Datos
- Portal Servicios Web.

3.1.1. Soporte y Mantenimiento

El adjudicatario dispondrá de un buzón de correo, número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte telefónico, técnico y funcional necesario para identificar y resolver los problemas y dudas funcionales que se deriven del funcionamiento del software cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato.

Madrid Digital establecerá el procedimiento de comunicación de las solicitudes de soporte y mantenimiento.

El horario de soporte y mantenimiento será de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

Soporte telefónico ilimitado:

El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid y de los distintos responsables de los laboratorios un número de teléfono y personal de contacto que faciliten el soporte técnico y funcional necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software, o consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del mismo.

Mantenimiento:

Consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del producto, asegurando su correcto funcionamiento durante el periodo de ejecución del contrato. Corrección de posibles incoherencias de datos, errores en la base de datos, descuadres, etc.

Intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento, en los lugares en que se encuentren instalados los productos a mantener, cuando la incidencia no pueda ser solucionada telefónicamente o de forma remota desde las dependencias de la empresa adjudicataria.

Para la asistencia in-situ, en caso de que fuera necesaria, se establece un plazo de 24 horas, a computar desde la solicitud de este servicio, para que el personal asignado por el contratista acuda al lugar de la instalación donde sea necesario resolver la incidencia.

Se consideran incluidos en el precio todos los gastos ocasionados para solucionar las mismas, tales como mano de obra, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.

Madrid Digital 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
CRÍTICO	El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida del servicio .
NORMAL	Resto de situaciones

Tiempos máximos de resolución:

El **tiempo de resolución** se define como el tiempo transcurrido desde que se abre la incidencia hasta se resuelve por el grupo técnico.

Para el cómputo de los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias **se tendrá en cuenta el horario de servicio establecido anteriormente**, quedando definidos de la siguiente manera:

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Crítico	8 horas
Normal	< 4 días laborables

3.1.2. Actualizaciones:

Formará parte del objeto del contrato, la actualización de productos y herramientas como consecuencia de la aparición de nuevas versiones del producto, funcionalidades, o de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones, rendimientos, o como consecuencia de detección de un fallo de funcionamiento del software.

A tal efecto, el adjudicatario deberá mantener actualizado el producto a las últimas versiones liberadas, para lo cual deberá:

- Informar a la Agencia de las actualizaciones del producto liberadas durante la ejecución del contrato, momento a partir del cual la Agencia podrá disponer de estas nuevas versiones.
- Actualizar el producto una vez recibida la conformidad por parte de Madrid Digital
- Realizar la formación a los laboratorios sobre las nuevas funcionalidades/versiones liberadas. Esta formación se realizará preferentemente de forma telemática.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos objeto de mantenimiento.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.

3.1.3. Asesoramiento técnico:

El adjudicatario facilitará al personal técnico de la Agencia, el asesoramiento técnico que sea necesario para la resolución de consultas o dudas relativas al mantenimiento del software objeto de este contrato.

El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia acceso a toda la documentación técnica y de novedades tecnológicas, con respecto a las versiones soportadas y evolución de las mismas. Esta información podrá llegar por medio de páginas web o mediante peticiones de la Agencia a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

El adjudicatario informará a la Agencia de las necesidades de actualización del software base cuyo mantenimiento compete a la Agencia (Sistema Operativo y Base de Datos).

3.2. Servicios incluidos en cuota variable

3.2.1. Migración de Datos

Los laboratorios que utilizan ORALIMS están acreditados (o en vías de acreditación) por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). El documento G-ENAC-24, señala que los laboratorios que estén acreditados o vayan a estarlo, deberán cumplir que: *“Los registros primarios se deben conservar durante un periodo de tiempo previamente establecido, coherente con las obligaciones contractuales, legales o las adquiridas con ENAC”*.

Para cumplir con esta obligación los laboratorios que son objeto de este contrato, establecen en sus Sistemas de Garantía Calidad (SGC) que se guarde la información sobre los ensayos, proveedores, clientes, equipos, etc. durante al menos 5 años, que es el tiempo entre revaluaciones de la acreditación.

Al ser necesaria la instalación de una nueva infraestructura tecnológica por parte de Madrid Digital, para poder implantar la nueva versión liberada por el adjudicatario del producto ORALIMS, y cumplir con lo señalado en la normativa de la ENAC, dichas tareas implican la

realización por parte del adjudicatario de los trabajos de configuración, parametrización y tareas asociadas para la implantación de la nueva versión y consecuentemente, la **migración** de datos a la nueva infraestructura tecnológica instalada por Madrid Digital.

Tras acordar con la Agencia las fechas de paso a producción de la actualización de la plataforma a la nueva infraestructura tecnológica, que deberá realizarse dentro del primer cuatrimestre del ejercicio 2025, el adjudicatario realizará todos los trabajos necesarios para la migración completa de los datos de la plataforma actual a la nueva plataforma ORALIMS 3.0 en todos los laboratorios.

Tal y como hemos mencionado, el contratista deberá proceder a la actualización de los productos y herramientas ORALIMS, implantado en los laboratorios anteriormente mencionados, como consecuencia de la aparición de una nueva versión - ORALIMS 3.0 -, atendiendo a un calendario acordado con todas las partes implicadas.

Debido a la obsolescencia tecnológica de la infraestructura actual y la necesidad por parte de Madrid Digital de actualizar las infraestructuras a nuevas versiones de servidores y bases de datos, será necesario realizar por parte de Madrid Digital, la adecuación de estas nuevas infraestructuras. Esta actualización a la nueva versión ORALIMS 3.0, requiere de una nueva infraestructura tecnológica basada en servicios web y con una base de datos ORACLE 19.

Una vez implantada la nueva infraestructura tecnológica por Madrid Digital, y con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del sistema en cada uno de los laboratorios, será necesario elaborar un calendario de implantación de la nueva versión ORALIMIS 3.0 en cada uno de los laboratorios. Para ello, el adjudicatario del contrato, deberá presentar una propuesta de implantación de la nueva versión, que deberá ser validada por Madrid Digital.

El servicio de migración se ha definido como un servicio de cuota variable por lo que se ha calculado el coste de la migración por laboratorio. Para realizar y garantizar la migración completa de los datos, y una vez que Madrid Digital, haya procedido al cambio de infraestructura tecnológica que permita la implantación de la nueva versión del producto, el adjudicatario del contrato deberá realizar las siguientes tareas:

1. Instalaciones (1 x laboratorio y entorno). Preparación, soporte y verificación
2. Configuración y Parametrización inicial laboratorios. Configuración de laboratorios, parámetros de sistema y de laboratorio
3. Carga del catálogo de servicios analíticos (muestras) y verificación
4. Migración de datos.
5. Migración de muestras históricas. Procesado del histórico de todos los laboratorios.
6. Procesos-funcionalidades específicos a implementar Autenticación DA incluida.
7. Formación de usuarios
8. Validación y aceptación

3.2.1.1. Instalaciones

El Adjudicatario realizará la instalación en la nueva plataforma ORALIMS 3.0 de todos los laboratorios y entornos que se encuentren en la plataforma actual.

Asimismo, en el caso de que se quiera dar de alta un nuevo laboratorio el contratista deberá realizar la instalación de la plataforma a la versión más reciente, el coste en el caso de existir una nueva alta será según tipología y características del laboratorio.

Se ha definido una clasificación según complejidad de los laboratorios en 4 tipos (Tipo 1, 2 3 y 4) en función del tamaño y volumen, esta clasificación condicionará la facturación de cada instalación/migración de datos a la nueva versión ORALIMS 3.0:

Tipo 1

- Laboratorio Regional de Salud Pública

Tipo 2

- Laboratorio Regional de Sanidad Animal

Tipo 3

- Censyra – Lactológico

Tipo 4

- Laboratorio Alimentario
- Laboratorio Sanidad Vegetal
- Laboratorio de Genotipado de VID (antes Biología Molecular)

3.2.1.2. Configuración y Parametrización inicial de los laboratorios

El Adjudicatario realizará todos los trabajos necesarios para la configuración y puesta en servicio de los laboratorios en la nueva plataforma ORALIMS 3.0, incluidos los parámetros de sistema y de laboratorio.

3.2.1.3. Carga de Catálogos

El Adjudicatario realizará todos los trabajos necesarios para la carga de los catálogos requeridos por la aplicación, incluidos los catálogos de servicios analíticos (muestras) y verificación.

3.2.1.4. Migración de datos

El Adjudicatario realizará todos los trabajos necesarios para la migración completa de los datos de la plataforma actual a la nueva plataforma ORALIMS 3.0 en todos los laboratorios.

La migración comprenderá entre otros, la migración de datos Fichas Equipos y Almacén Equipos: fichas de equipos y última operación por tipo de operación (3 tipos) Almacén: proveedores, referencias e inventario.

3.2.1.5. Migración de muestras históricas

El Adjudicatario realizará todos los trabajos necesarios para la migración de las muestras históricas en todos los laboratorios.

3.2.1.6. Integración con DA

El Adjudicatario realizará todos los trabajos necesarios para la integración de ORALIMS 3.0 con la plataforma de Madrid Digital DA.

3.2.1.7. Charlas Técnicas

El adjudicatario diseñará un plan de realización de charlas técnicas de forma telemática sobre el nuevo sistema, que abarcará los diferentes perfiles de usuarios que utilizarán la nueva plataforma ORALIMS 3.0

El plan de realización de charlas técnicas comprenderá 3 bloques de charlas técnicas que se realizarán durante los seis meses establecidos para la migración. Los tres bloques son idénticos ya que tienen el mismo contenido formativo y se impartirán por grupos de niveles de usuarios.

La realización de charlas técnicas debe contener, al menos, el siguiente contenido.

- Nivel administrador técnico aplicación (Gestión de muestras): Administración de la aplicación, usuarios y perfiles, configuración técnica.

Mínimo 36 horas de formación distribuidas en al menos tres agrupaciones

- Nivel usuario final Gestión muestras: (Registro, Hojas de análisis, Resultados, Validación, Informes; Firma)

Mínimo 36 horas de formación distribuidas en al menos tres agrupaciones

- Nivel administrador técnico módulos Soporte Calidad: (Equipos, Almacén, Contratos, Preparados, Fichas personal BPL-II, Documentos).

Mínimo 18 horas de formación distribuidas en al menos tres agrupaciones

- Nivel usuarios finales módulos Soporte Calidad: (Equipos, Almacén, Preparados, Fichas personal BPL-II, Documentos).

Mínimo 24 horas de formación distribuidas en al menos tres agrupaciones

- Nivel administrador técnico módulos Estadísticos: (Carga de trabajo, Resultados, Compras y consumos).

Mínimo 18 horas de formación distribuidas en tres agrupaciones.

3.2.1.8. Validación y Aceptación

Para que los trabajos puedan considerarse finalizados, el adjudicatario deberá contar con la aceptación de la por escrito de los distintos responsables de los Laboratorios.

3.2.2. Técnico especialista

Se dispondrá proporcionalmente en los meses del contrato de una bolsa de 430 horas prorrateadas de técnico especialista en Oralims para la para implantación de nuevos centros, desarrollo especializado y/o importación/exportación de datos.

CLAÚSULA 4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

4.1. 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 los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- El Adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software objeto del contrato.
- 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 facilitará la obtención de los datos en un formato estándar siempre que Madrid Digital lo solicite.
- El Adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de Madrid Digital, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa Madrid Digital y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.
- El adjudicatario aportará una conexión site to site con MD para el acceso remoto a la infraestructura de MD con objeto de realizar los trabajos de instalación y mantenimiento. Los costes de dicha línea site to site corren a cargo del Adjudicatario.

4.2. Responsable del servicio:

El Adjudicatario designará un **Responsable de Servicio**, que será el responsable del mismo ante **Madrid Digital**.

El licitador, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá **aportar el Curriculum Vitae** del mismo, 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) de conformidad con lo establecido en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid digital designe a los efectos que se señalan en *el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

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

- **Coordinar el Plan de Proyecto establecido para la migración.**
- **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.
- **Supervisar el servicio y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico** a prestar, e informar a **Madrid Digital** de las posibles incidencias.

- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el Adjudicatario** a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del Adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el Adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Semestralmente, al menos**, mantener con la Dirección de Madrid Digital 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**.
- **Elaborar un informe periódico de las actividades realizadas por el Adjudicatario**.
- Y, en general, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

CLAÚSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el **Responsable del Servicio** por parte del Adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el Adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al Responsable del Servicio que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones que Madrid Digital estime oportunas dentro del ámbito del contrato.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.

CLAÚSULA 6. DOCUMENTACIÓN

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

CLAÚSULA 7. CALIDAD

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

CLAÚSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Sistemas de Información Sectoriales

Email: md_dsis_consultas@madrid.org

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales.

F. mado d g almen e po PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha 2024 06 17 18 27

Fdo. Ana María Puebla Rubio