

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

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“MANTENIMIENTO, IMPLANTACIÓN, ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO, FORMACIÓN Y TUTORÍAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS ENTES LOCALES ADHERIDOS AL PROYECTO GEMA”***

---

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, IMPLANTACIÓN, ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO, FORMACIÓN Y TUTORÍAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS ENTES LOCALES ADHERIDOS AL PROYECTO GEMA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

## INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN .....	2
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO .....	3
CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO .....	4
CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....	8
CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....	10
CLÁUSULA 7.- CONTROL DE CALIDAD.....	10
CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....	11
ANEXO I: DETALLE DE MÓDULOS INSTALADOS POR MUNICIPIO .....	12

## **CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN**

La Comunidad de Madrid, en su calidad de Comunidad Autónoma uniprovincial y, a través de la Dirección General de Reequilibrio Territorial, tiene asignadas las competencias de coordinación y asistencia a los municipios menores de 20.000 habitantes.

La Dirección General de Reequilibrio Territorial debe ejercer, según el Decreto 229/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, entre otras, las funciones referidas en el artículo 47 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid y, en particular, las que, en relación con las materias competencia de la Dirección General, pudieran derivarse de la normativa aplicable, especialmente, las establecidas en la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid y, en la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Y en materia de Administración Local, el asesoramiento y la asistencia técnica a los Ayuntamientos en los campos jurídico, administrativo, económico, financiero, contable, informático y cartográfico.

Con la creación de la Consejería de Digitalización en el año 2023, las competencias para la Digitalización de las entidades locales pasaron a ser competencia de la Dirección General de Estrategia Digital dentro de esta Consejería. En este marco, se ha lanzado una consultoría para trazar un plan de acción para dicha digitalización que engloba temas como: una plataforma de administración electrónica, infraestructuras TIC, equipamiento TIC, y también herramientas de gestión como las que nos ocupa. Esta consultoría termina en abril del 2024, presentando un plan de acción que tendrá su ejecución a lo largo de los años siguientes.

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– (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 recoge, en concreto, la siguiente:

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.

En el ejercicio de sus competencias, la Dirección General de Reequilibrio Territorial, con la colaboración de la Agencia, prestan a las entidades locales de la Comunidad de Madrid de menos de 20.000 habitantes, el servicio de asistencia en la modernización de la gestión administrativa, a través del Proyecto de Asistencia a la Mecanización Municipal (GEMA), cuyo principal objetivo es la implantación de un sistema de información para la gestión municipal de las entidades locales que, con la excepción de Madrid capital, se vayan adhiriendo al Proyecto, así como su mantenimiento, asistencia y soporte técnico, formación y tutorías.

Madrid Digital adquirió las licencias de derecho de uso por tiempo indefinido del software para la gestión municipal de la empresa ATM DOS S.L. (actualmente ATM Grupo Maggioli S.L.)

La empresa ATM Grupo Maggioli S.L. tiene en exclusividad los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, de explotación y de comercialización del sistema de gestión municipal.

Actualmente el servicio de Asistencia a la Mecanización Municipal (GEMA) se presta a través de la ejecución del contrato de servicios denominado "Mantenimiento, implantación, asistencia y soporte técnico, formación y tutorías del sistema de información para la gestión municipal de los entes locales adheridos al proyecto GEMA", expediente ECON/000085/2019, tramitado mediante procedimiento negociado sin publicidad por razón de exclusividad, con ATM Grupo Maggioli S.L.

Procede, por tanto, con el fin de otorgar estabilidad a la explotación del sistema de información de las entidades locales y dar continuidad al servicio, promover la contratación del servicio de mantenimiento, implantación, asistencia y soporte técnico, formación y tutorías del sistema de información para la gestión municipal de los entes locales adheridos al proyecto GEMA mientras se lleva a cabo el Plan de acción: licitación de los pliegos que se estimen y la completa implantación de las nuevas herramientas de gestión que salgan de los mismos.

En la actualidad, el número de entidades locales adscritas al proyecto GEMA es de 247. Durante todo el periodo de vigencia del contrato, se implantará la solución, bien para nuevas entidades locales que soliciten su adscripción, hasta un máximo de 263, bien para implantar nuevos módulos en entidades locales ya adscritas.

Siendo sustancial para la prestación del servicio el mantenimiento, asistencia y soporte técnico, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del sistema en aquellas entidades locales donde esté implantado el Proyecto GEMA, así como la impartición de cursos de formación y tutorías con destino al personal de las entidades locales adheridas al Proyecto, se considera que desde el punto de vista técnico la ejecución del contrato sólo se puede encomendar a la empresa ATM Grupo Maggioli S.L. ya que tiene en exclusividad los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, de explotación y de comercialización del Sistema de Gestión Municipal y, por tanto, es la única empresa autorizada para realizar la implantación, formación y tutorías de dicho sistema, así como los servicios de mantenimiento, asistencia y soporte técnico del software de gestión municipal, y en consecuencia, es la única que se encuentra en posesión de los conocimientos y medios técnicos que se precisan para acometer los trabajos objeto del contrato.

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

El objeto del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento, implantación, asistencia y soporte técnico, así como la formación y tutorías del sistema de información para la Gestión Municipal de los Entes Locales adheridos al proyecto GEMA, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO**

El ámbito de actuación de los servicios objeto del contrato abarcará a todas las Entidades Locales (Ayuntamientos, Mancomunidades, Patronatos y Consorcios) de la Comunidad de Madrid, a excepción de Madrid capital, que estén adscritas al Proyecto GEMA, o que puedan adherirse durante la vigencia del contrato; es decir:

- **Las Entidades Locales ya adscritas al Proyecto GEMA en la actualidad**, que podrán solicitar la implantación de los módulos que no tengan incorporados al Sistema. Ello no supondrá un coste adicional para la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- **Las Entidades Locales que, tras aprobación de la Dirección General de Reequilibrio Territorial, se vayan adscribiendo al Proyecto GEMA durante la ejecución de este contrato** hasta un máximo de 263 entidades locales, con independencia del número de módulos que se implanten en cada una de ellas y sin que suponga variación en la cuota de mantenimiento mensual.

La relación de Entidades Locales adscritas al Proyecto Gema es de 247. La relación de los módulos que se han implantado se detalla en el **Anexo I** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La adhesión de las Entidades Locales al Proyecto GEMA se determinará por las directrices que marque el centro directivo competente de la Comunidad de Madrid, en este momento la Dirección General de Reequilibrio Territorial, dependiente de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración local del Gobierno de la Comunidad de Madrid. En este sentido para la adhesión al Proyecto, las Entidades Locales deberán tener en consideración lo siguiente:

- **Sólo podrán adherirse al Proyecto GEMA las Entidades Locales con una población igual o inferior a 20.000 habitantes. Se exceptúa de esta limitación la implantación del Módulo “Aplicación de Gestión del Archivo Municipal” y del Módulo “Aplicación de Información Geográfica para la Gestión Catastral (SITAL), que será extensible a todos las Entidades Locales que lo soliciten sin ninguna limitación del número de habitantes.**

### **CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO**

#### **4.1.- Descripción del servicio de implantación**

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, se implantará la solución por el adjudicatario bien para nuevas Entidades que soliciten su adscripción al Proyecto GEMA, bien para implantar nuevos módulos en Entidades Locales ya adscritas.

En el caso de implantaciones de nuevos módulos en Entidades ya adscritas, no se abonará al contratista cantidad alguna por este concepto. Tampoco en la instalación de nuevas versiones de los módulos implantados.

Para la implantación de la solución, el adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas con destino a cada una de las Entidades Locales:

- **Instalación de la solución**: incluyendo la parametrización, su puesta a punto y la verificación de las correctas prestaciones y rendimiento, en las Entidades Locales ya adscritas al Proyecto Gema (nuevos módulos) o en las Entidades Locales que soliciten su adscripción.

El adjudicatario vendrá obligado a crear las herramientas y módulos suficientes (interfaces), para realizar el traspaso de datos que figuren en las distintas aplicaciones del Proyecto GEMA que estén accesibles y en uso por las Entidades Locales adheridas al mismo.

- **Migración y Carga de datos:** el adjudicatario se comprometerá a realizar todos los servicios que fueran necesarios para conseguir que la totalidad de las **Entidades Locales que soliciten su adscripción al Proyecto Gema o que estén adscritas v soliciten la implantación de nuevos módulos**, tengan cargados todos los datos necesarios según reglamentación vigentes, en los nuevos Módulos del servicio ofertado, y la carga de datos si, en su caso, fuese necesaria para la migración.

En todo caso, el adjudicatario realizará la migración de los módulos que no tenga incorporados al sistema comprobando y garantizando la operatividad del sistema, la accesibilidad lógica y la coherencia y validez de la información desde el punto de vista de los objetivos de cada Entidad Local.

**El adjudicatario deberá tener realizada la implantación del sistema, en las Entidades Locales que soliciten su adscripción al Proyecto GEMA, o en las Entidades ya adscritas que soliciten la implantación de nuevos módulos, en el PLAZO MÁXIMO DE UN MES a contar desde la fecha de la solicitud por parte de la Agencia al contratista.** Si los trabajos de implantación no se hubiesen realizado en la fecha prevista, por causa imputable al contratista, se aplicará una **penalidad** equivalente a **1.000 €** por cada día que exceda el plazo máximo de un mes.

#### **4.2.- Descripción de los servicios de Mantenimiento, Asistencia y Soporte Técnico**

Durante el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario deberá prestar un servicio de mantenimiento, asistencia y soporte técnico, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del sistema, que esté dando el servicio, en aquellas Entidades Locales, donde esté implantado el Proyecto GEMA.

Deberá prestar el servicio dentro de la franja horaria de 8:00 h. a 18:00 h., en días laborables de lunes a viernes.

Para ello deberá realizar al menos las siguientes tareas:

- **Mantenimiento preventivo:** se deberá mantener actualizado y en correcto funcionamiento el sistema, así como comprobar el grado de satisfacción de los usuarios. Así mismo, se realizarán los trabajos de diagnóstico y resolución de incidencias y peticiones canalizadas desde el soporte telefónico, a segundo nivel de asistencia y soporte técnico.
- **Mantenimiento correctivo,** que el contratista prestará a través del soporte telefónico, ilimitado en el número de incidencias, relacionado con el uso del sistema instalado, diagnóstico y resolución de incidencias y peticiones y, si fuera preciso, canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico.

La canalización de las llamadas se realizará a través del Centro de Soporte que designe el adjudicatario del contrato, que será el receptor de las llamadas procedentes de las Entidades Locales.

El **tiempo máximo de respuesta** para la atención de una comunicación será como **máximo de 3 horas**, contadas en la franja horaria del servicio, entendiéndose como tiempo de respuesta el transcurrido desde la comunicación por parte de la Entidad Local, hasta su atención por parte del personal de atención telefónica de la empresa adjudicataria.

El **tiempo máximo para la resolución de incidencias**, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, **será de 48 horas**, contadas en la franja horaria del servicio.

- **Mantenimiento evolutivo y actualizaciones:** En particular, y sin carácter limitativo, el contratista se compromete a actualizar las versiones del software instalado en lo que se refiera a las adaptaciones necesarias para contemplar las variaciones legales que pudieran afectar a la gestión municipal contemplada en el producto software instalado objeto del presente contrato, así como a realizar el mantenimiento evolutivo del software suministrado a la Agencia en lo que se refiere a las evoluciones que la empresa contratista implemente en su producto software comercial con carácter general.

Estas actualizaciones en particular se realizarán sin coste para la Agencia.

- **Asistencia in-situ** que consistirá en el desplazamiento del equipo técnico que el contratista destine a la ejecución del contrato, para resolver cualquier servicio de asistencia y soporte que se requiera para la resolución de incidencias que pudiera plantearse en las Entidades Locales en cuanto al Sistema de Información de Gestión Municipal, si no fuera posible su resolución por alguno de los medios anteriormente descritos.

El **tiempo máximo para la resolución de incidencias**, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, **será de 48 horas**, contadas en la franja horaria del servicio.

- **Otros requerimientos:**

1. **Asistencia telefónica para la resolución de consultas** que pudieran plantearse en cuanto a la operativa de las distintas aplicaciones o módulos que componen el Sistema de Información de Gestión Municipal, incluyendo la posibilidad de establecer consultas vía correo electrónico y sin ninguna limitación en cuanto al número de consultas.

2. **Atención de peticiones:** El adjudicatario atenderá las peticiones procedentes de las Entidades Locales que previamente sean aceptadas, acordadas y planificadas por el Responsable del Contrato de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, no estando sometidas a los tiempos de respuesta y solución anteriormente detallados. La atención de peticiones se concreta, entre otras, en las siguientes: reinstalación del Sistema por cambio de hardware, instalación de nuevos módulos en Entidades Locales como resultado de nuevas solicitudes, inclusión de nuevas funcionalidades, cambios en la parametrización y personalización de los nuevos Módulos que no sean motivados por una incorrecta implantación inicial de los mismos, cambios en la configuración del software de base, etc.

3. **Incorporación e instalación de ampliaciones o mejoras de software**, motivadas por la inclusión de nuevas funcionalidades o por cambios tecnológicos, al objeto de facilitar el uso del Sistema de Información de Gestión Municipal.

4. **Carga de los distintos soportes recibidos de las diferentes Administraciones** para su tratamiento informático por los distintos módulos o aplicaciones que componen el Proyecto GEMA.

5. **Realizar las adaptaciones del sistema** por modificaciones (legislativas y/o reglamentarias), que se deriven de los cambios en la normativa aplicable, en los plazos que marque la normativa correspondiente y sin coste adicional para la Agencia. Así mismo, en caso de producirse variaciones que **por obsolescencia tecnológica** que obligue a la

instalación de nuevas versiones del sistema, el contratista se compromete a realizar las correspondientes adecuaciones sobre el software instalado. Cualquier cambio, y su implantación, deberá ser previamente acordado y planificado con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

#### **4.3.- Descripción de los servicios de Formación y Tutorías:**

##### **4.3.1.- Formación a los usuarios del Sistema:**

Como parte del proceso de implantación, el adjudicatario impartirá, con destino al personal de las Entidades Locales adheridas al **Proyecto GEMA**, cursos de formación de cada uno de los módulos del Sistema, que tengan implantados.

**El número máximo de horas anuales en formación será de 175 horas.**

La distribución de horas por anualidades será la siguiente:

	<b>AÑO 2024</b> <b>(4 meses)</b>	<b>AÑO 2025</b> <b>(12 meses)</b>	<b>AÑO 2026</b> <b>(8 meses)</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Formación</b>	58	175	117	350

Los cursos que se realicen podrán hacerse de forma presencial u online, preferentemente en esta segunda modalidad, para incluir al mayor número de alumnos y facilitar la asistencia y gestión.

##### **4.3.2.- Asesoramiento Técnico-Pedagógico (Tutorías):**

Adicionalmente a la formación y durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se comprometerá a realizar a requerimiento del Responsable del Contrato un servicio de tutorías, consistente en visitas de seguimiento de la problemática propia de cada Municipio, como consecuencia de necesidades que requieran un tratamiento individual especializado. En estas visitas a las Entidades Locales adheridas al Proyecto GEMA, se llevará a cabo los siguientes servicios:

- Orientación hacia el empleo de los módulos.
- Asesoramiento técnico-pedagógico, in situ sobre las funcionalidades implantadas

Las tutorías deberán tener una duración máxima de 6 horas por día y serán encargadas por la Agencia previa autorización por la Dirección General de Reequilibrio Territorial, a petición de los entes locales, que valorará la idoneidad de su impartición. **El número máximo de horas anuales en tutorías será de 800 horas.**

La distribución de horas por anualidades será la siguiente:

	<b>AÑO 2024</b> <b>(4 meses)</b>	<b>AÑO 2025</b> <b>(12 meses)</b>	<b>AÑO 2026</b> <b>(8 meses)</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Tutorías</b>	267	800	533	1600

- **Otros requerimientos:**

El adjudicatario deberá disponer de un **Portal de Formación**, en el que se ponga a disposición de los usuarios los Manuales sobre el funcionamiento de todas las aplicaciones integradas en el Proyecto GEMA, así como videos tutoriales explicativos del funcionamiento de los mismos.

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

### **5.1.- Plan de devolución:**

En el caso de que a la finalización del contrato el servicio sea transferido a otro adjudicatario distinto o a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá proporcionar las herramientas necesarias para la continuidad normal del proyecto en los **6 meses** previos a la finalización del contrato y deberá ejecutar las medidas necesarias para garantizar la devolución del servicio.

Dichos trabajos serán a cuenta del adjudicatario y sin coste adicional para la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario deberá, durante este periodo de transición establecido al efecto, seguir proporcionando a la Agencia todas las garantías necesarias para la correcta prestación del servicio, comprometiéndose además a devolver el servicio al nuevo adjudicatario o a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por ello:

- Deberá entregar toda la información de las EE.LL. en el formato indicado por la Agencia para permitir la migración al nuevo sistema.
- Colaborará con el nuevo adjudicatario del servicio o con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para realizar la instalación y migración, en su caso, al nuevo sistema que pudiera resultar, en todas las Entidades Locales adscritas en ese momento.
- Deberá realizar la transferencia de conocimiento necesario para la prestación del servicio, entregando:
  - Diseño de registro de la información a migrar, así como documentación técnica y de usuario sobre la herramienta que genere los ficheros a migrar para cada uno de los Módulos que componen el Sistema de Información de Gestión Municipal.
  - Documentación del Modelo de Datos.

Por último, dado que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid posee el derecho de uso del software implantado por tiempo indefinido, tanto en el ámbito funcional como en el ámbito temporal, con todas las actualizaciones funcionales y técnicas que se hubieran llevado a cabo durante la vigencia del contrato, las Entidades Locales adscritas al proyecto GEMA, podrán seguir haciendo uso de la solución informática objeto de este contrato por tiempo

indefinido, bien para garantizar una adecuada transición de salida, bien para facilitar a las Entidades Locales la consulta de históricos.

### **5.2.- Documentación y entrega de manuales:**

Durante todo el periodo de ejecución del contrato y plazo de garantía ofertado, el adjudicatario se compromete a mantener actualizada toda la documentación relacionada con los productos de la solución.

El adjudicatario entregará a cada Entidad adherida al Proyecto GEMA un juego completo de manuales de documentación de usuario y además a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, un juego completo de manuales de documentación técnica en idioma castellano de cada uno de los Módulos que componen el Sistema de Información de Gestión Municipal.

### **5.3.- 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 a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

### **5.4.- Responsable del servicio:**

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el "Curriculum Vitae" del Responsable de Servicio, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.

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

- **Controlar el correcto desarrollo del Plan de Soporte** descrito en la Cláusula 4ª del presente Pliego, definiendo el alcance del servicio.
- **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 y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico** a prestar, e informar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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.
- Mensualmente, al menos, mantener con la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del mes siguiente a la misma.

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

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

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el *Responsable del servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

#### **CLÁUSULA 7.- CONTROL DE CALIDAD.**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario desarrollará los trabajos siguiendo su propio **Plan de Seguimiento y Control de Calidad**, proponiendo a la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras 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 al mismo. No obstante, la Administración podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, **la Agencia para la Administración**

**Digital de la Comunidad de Madrid** podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

#### **CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de presentación de ofertas, 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.**

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

**Dirección de Sistemas de Información Sectoriales**

Área de sistemas de información de digitalización, entidades locales y horizontales

[md\\_dsis\\_asic9@madrid.org](mailto:md_dsis_asic9@madrid.org)

## ANEXO I: DETALLE DE MÓDULOS INSTALADOS POR MUNICIPIO

Los módulos objeto del contrato son:

- **Ingresos y recaudación:** versión actual y nueva versión GITWEB
- **Contabilidad:** versión actual y nueva versión que incluye la Gestión de inventario
- **Registro de Expedientes:** versión actual
- **Nóminas:** versión actual
- **Archivo:** versión actual
- **SITAL:** versión actual

MUNICIPIO	MÓDULOS INSTALADOS							
	Ingreso	Gitwe	Contab	Registr	Firma	Nómina	Archiv	Sita
	Ins.	Mig.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.
ACEBEDA, LA	1		1	1	1	0	0	1
AJALVIR	1		1	1	1	1	0	0
ALAMEDA DEL VALLE	0		1	1	1	0	1	1
ALAMO, EL	1		1	1	1	1	1	1
ALCALA DE HENARES	0		0	0	0	0	0	1
ALCOBENDAS	0		0	0	0	0	0	0
ALCORCON	0		0	0	0	0	0	1
ALDEA DEL FRESNO	1		1	1	1	1	0	1
ALGETE	1	1	1	1	1	1	0	1
ALPEDRETE	1		1	0	0	1	0	1
AMBITE	1		1	1	1	0	0	1
ANCHUELO	1		1	1	1	1	0	0
ARANJUEZ	0		0	0	0	0	1	1
ARGANDA DEL REY	0		0	0	0	0	1	0
ARROYOMOLINOS	1		1	1	1	0	0	0
ATAZAR, EL	1		1	1	1	1	1	0
BATRES	1		1	1	1	1	1	1
BECERRIL DE LA SIERRA	1		1	1	1	1	0	1
BELMONTE DE TAJO	1		1	1	1	1	0	1
BERRUEDO, EL	1		1	1	1	1	0	1
BERZOSA DE LOZOYA	1		1	1	1	1	1	1
BOADILLA DEL MONTE	0		0	0	0	0	1	0
BOALO, EL	1		1	1	1	1	0	1
BRAOJOS	1		1	1	1	0	0	1
BREA DE TAJO	1	1	1	1	1	1	0	1
BRUNETE	0		1	1	1	1	0	1
BUITRAGO DE LOZOYA	1		1	1	1	1	1	1
BUSTARVIEJO	1	1	1	1	1	1	0	0

MUNICIPIO	MÓDULOS INSTALADOS							
	Ingreso	Gitwe	Contab	Registr	Firma	Nómina	Archiv	Sita
	Ins.	Mig.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.
CABANILLAS DE LA SIERRA	1	1	1	1	1	1	1	1
CABRERA, LA	1		1	1	1	1	1	0
CADALSO DE LOS VIDRIOS	1		1	1	1	1	0	1
CAMARMA DE ESTERUELAS	1		1	1	1	1	0	1
CAMPO REAL	1		1	1	1	1	0	1
CANENCIA	1		1	1	1	0	1	0
CARABAÑA	1		1	1	1	1	1	1
CASARRUBUELOS	1		1	1	1	1	0	1
CENICIENTOS	1	1	1	1	1	1	0	1
CERCEDILLA	1		1	1	1	1	0	1
CERVERA DE BUITRAGO	1		1	1	1	0	1	1
CIEMPOZUELOS	1		1	1	1	1	0	1
COBEÑA	1		1	1	1	1	0	1
COLMENAR DE OREJA	1		1	1	1	1	0	1
COLMENAR DEL ARROYO	1		1	1	1	1	0	0
COLMENAR VIEJO	0		0	0	0	0	0	0
COLMENAREJO	1		1	1	1	1	0	0
COLLADO MEDIANO	1	1	1	1	1	1	1	1
COLLADO VILLALBA	0		0	0	0	0	1	1
CORPA	1		1	1	1	1	0	1
COSLADA	0		0	0	0	0	1	0
CUBAS DE LA SAGRA	1		1	1	1	0	0	0
CHAPINERIA	1		1	1	1	1	1	1
CHINCHON	1	1	1	1	1	1	0	0
DAGANZO DE ARRIBA	1	1	1	1	1	0	1	0
ESCORIAL, EL	1	1	1	1	1	1	1	0
ESTREMERÁ	1	1	1	1	1	1	0	1
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA	1	1	1	1	1	1	0	0
FRESNO DE TOROTE	1	1	1	1	1	1	1	1
FUENLABRADA	0		0	0	0	0	1	1
FUENTE EL SAZ DEL JARAMA	1	1	1	1	1	1	1	1
FUENTIDUEÑA DE TAJO	1		1	1	1	1	0	1
GALAPAGAR	0		0	0	0	0	0	0
GARGANTA DE LOS MONTES	1	1	1	1	1	1	1	1
GARGANTILLA LOZOYA - PINILLA B.	1		1	1	1	1	0	0
GASCONES	0		1	1	1	1	0	1
GETAFE	0		0	0	0	0	0	1
GRIÑON	1	1	1	1	1	1	1	1

MUNICIPIO	MÓDULOS INSTALADOS							
	Ingreso	Gitwe	Contab	Registr	Firma	Nómina	Archiv	Sita
	Ins.	Mig.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.
GUADALIX DE LA SIERRA	1	1	1	1	1	1	0	0
GUADARRAMA	1		0	0	0	0	0	1
HIRUELA, LA	1		1	1	1	1	0	0
HORCAJO DE LA SIERRA	1		1	1	1	1	0	1
HORCAJUELO DE LA SIERRA	1		1	1	1	1	0	1
HOYO DE MANZANARES	1		1	1	1	1	1	1
HUMANES DE MADRID	1		1	1	1	1	0	1
LEGANES	0		0	0	0	0	0	1
LOECHES	1		1	1	1	1	0	0
LOZOYA	1		1	1	1	1	0	0
LOZOYUELA-NAVAS-SIETEIGLESIAS	1		1	1	1	1	0	0
MADARCOS	1		1	1	1	0	0	1
MAJADAHONDA	0		0	0	0	0	1	0
MANZANARES EL REAL	1		1	1	1	1	0	1
MECO	1	1	1	1	1	1	0	1
MEJORADA DEL CAMPO	1		0	1	1	1	0	1
MIRAFLORES DE LA SIERRA	1		1	1	1	1	1	0
MOLAR, EL	1		1	1	1	1	1	1
MOLINOS, LOS	0		0	1	1	1	0	1
MONTEJO DE LA SIERRA	1		1	1	1	1	0	1
MORALEJA DE ENMEDIO	1		1	0	0	1	1	1
MORALZARZAL	0		0	0	0	1	0	0
MORATA DE TAJUÑA	0		0	0	0	0	0	0
MOSTOLES	0		0	0	0	0	0	0
NAVACERRADA	1		1	1	1	1	1	1
NAVALAFUENTE	1		1	1	1	1	0	0
NAVALAGAMELLA	1		1	1	1	1	0	0
NAVALCARNERO	0		0	0	0	0	0	0
NAVARREDONDA Y SAN MAMES	1		1	1	1	1	0	1
NAVAS DEL REY	1		1	1	1	1	1	1
NUEVO BAZTAN	1	1	1	1	1	1	1	1
OLMEDA DE LAS FUENTES	1		1	1	1	1	1	1
ORUSCO DE TAJUÑA	1		1	1	1	1	0	1
PARACUELLOS DEL JARAMA	1		1	1	1	1	0	0
PARLA	0		0	0	0	0	1	1
PATONES	1		1	1	1	1	1	1
PEDREZUELA	1		1	1	1	1	0	1
PELAYOS DE LA PRESA	1		1	1	1	1	0	1

MUNICIPIO	MÓDULOS INSTALADOS							
	Ingreso	Gitwe	Contab	Registr	Firma	Nómina	Archiv	Sita
	Ins.	Mig.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.
PERALES DE TAJUÑA	0		1	1	1	1	1	1
PEZUELA DE LAS TORRES	1		1	1	1	1	0	1
PINILLA DEL VALLE	1		1	1	1	1	0	1
PINTO	0		0	0	0	0	0	1
PIÑUECAR	1		1	1	1	1	0	1
POZUELO DE ALARCON	0		0	0	0	0	1	0
POZUELO DEL REY	1		1	1	1	1	0	0
PRADENA DEL RINCON	1		1	1	1	1	0	1
PUEBLA DE LA SIERRA	1		1	1	1	1	1	1
PUENTES VIEJAS	1		1	1	1	1	0	1
QUIJORNA	1	1	0	1	1	1	0	1
RASCAFRIA	1	1	1	1	1	1	0	0
REDUEÑA	1		1	1	1	1	1	0
RIBATEJADA	1	1	1	1	1	1	0	1
RIVAS - VACIAMADRID	0		0	0	0	0	0	0
ROBLEDILLO DE LA JARA	1		1	1	1	1	1	0
ROBLEDO DE CHAVELA	1		1	1	1	1	0	1
ROBREGORDO	1		1	1	1	0	0	1
ROZAS DE MADRID, LAS	0		0	0	0	0	0	1
ROZAS DE PUERTO REAL, LAS	1		1	1	1	0	0	0
SAN AGUSTIN DE GUADALIX	1	1	1	1	1	1	0	1
SAN FERNANDO DE HENARES	0		0	0	0	0	1	1
SAN LORENZO DEL ESCORIAL	1	1	0	1	1	0	1	1
SAN MARTIN DE LA VEGA	1		1	1	1	0	0	0
SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS	1		1	1	1	1	0	0
SAN SEBASTIAN DE LOS REYES	0		0	0	0	0	0	0
SANTA MARIA DE LA ALAMEDA	1		1	1	1	1	0	1
SANTORCAZ	1		1	1	1	1	0	0
SANTOS DE LA HUMOSA, LOS	1	1	1	1	1	1	1	1
SERNA DEL MONTE, LA	1		1	1	1	1	1	0
SERRANILLOS DEL VALLE	1	1	1	1	1	1	0	1
SEVILLA LA NUEVA	1		1	1	1	1	1	0
SOMOSIERRA	1		1	1	1	0	1	1
SOTO DEL REAL	1	1	1	1	1	1	1	1
TALAMANCA DEL JARAMA	1		1	1	1	1	0	0
TIELMES	1		1	1	1	1	1	1
TITULCIA	1	1	1	1	1	1	0	1
TORREJON DE ARDOZ	0		0	0	0	0	1	0

MUNICIPIO	MÓDULOS INSTALADOS							
	Ingreso	Gitwe	Contab	Registr	Firma	Nómina	Archiv	Sita
	Ins.	Mig.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.
TORREJON DE LA CALZADA	1		1	1	1	1	0	1
TORREJON DE VELASCO	1		1	1	1	1	0	0
TORRELAGUNA	1		1	1	1	1	1	0
TORRELODONES	0		0	0	0	0	0	0
TORREMOCHA DEL JARAMA	1		1	1	1	1	1	0
TORRES DE LA ALAMEDA	1		1	1	1	1	0	1
TRES CANTOS	0		0	0	0	0	0	1
VALDARACETE	1		1	1	1	0	0	1
VALDEAVERO	1		0	1	1	1	0	0
VALDELAGUNA	1		1	1	1	0	1	1
VALDEMANCO	1		1	1	1	1	0	0
VALDEMAQUEDA	1		1	1	1	1	0	1
VALDEMORILLO	1	1	1	1	1	0	0	0
VALDEMORO	0		0	0	0	0	1	1
VALDEOLMOS ALALPARDO	1		1	1	1	1	0	1
VALDEPIELAGOS	1		1	1	1	1	0	1
VALDETORRES DEL JARAMA	1		1	1	1	0	0	0
VALDILECHA	1		1	1	1	1	0	1
VALVERDE DE ALCALA	1		1	1	1	1	0	1
VELILLA DE SAN ANTONIO	0		0	0	0	0	0	1
VELLON, EL	0		1	1	1	0	1	0
VENTURADA	1		1	1	1	1	1	1
VILLA DEL PRADO	1	1	1	1	1	0	1	1
VILLACONEJOS	1		1	1	1	1	1	1
VILLALBILLA	1		1	1	1	1	1	1
VILLAMANRIQUE DE TAJO	1		1	1	1	1	0	1
VILLAMANTA	1	1	1	1	1	1	1	1
VILLAMANTILLA	1	1	1	1	1	1	0	1
VILLANUEVA DE LA CAÑADA	0		1	0	0	0	0	0
VILLANUEVA DE PERALES	1		1	1	1	1	0	1
VILLANUEVA DEL PARDILLO	1	1	1	0	0	1	0	0
VILLAR DEL OLMO	0		0	1	1	0	0	1
VILLAREJO DE SALVANES	1		1	1	1	1	0	1
VILLAVICIOSA DE ODON	0		0	0	0	0	1	0
VILLAVIEJA DE LOZOYA	1		1	1	1	1	0	0
ZARZALEJO	1		1	1	1	1	1	0
BELVIS DE JARAMA (Ent. Local Menor)	0		1	0	0	1	0	0
MCDAD BARRIO DE LOS NEGRALES	0		1	0	0	0	0	0

MUNICIPIO	MÓDULOS INSTALADOS							
	Ingreso	Gitwe	Contab	Registr	Firma	Nómina	Archiv	Sita
	Ins.	Mig.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.
Agrupac. Somosierra-Robregordo-Acebeda	0		1	0	0	0	0	0
MANCOM.INTERM.SURESTE-MISECAM	0		1	1	1	1	0	0
MANCOM. SERV. SOCIALES 2016	0		1	1	1	1	0	0
MANCOM. MUNICIPIOS DEL JARAMA	0		1	0	0	0	0	0
MANCOM.Serv.basuras Cabrera-Vald-Bust	0		1	0	0	0	0	0
PAMAM:Centro Inf. Villa San Roque	0		0	0	0	0	0	0
MANCOM. INTERM. LA ENCINA	0		1	1	1	1	0	0
MANCOM. SIERRA DEL RINCON	1		1	1	1	1	1	0
MANCOM. VALLE DEL LOZOYA	0		1	0	0	1	0	0
MANCOM. VALLE MEDIO DEL LOZOYA	1		1	1	1	0	0	0
MANCOM. VALLE NORTE DEL LOZOYA	1		1	1	1	1	0	0
MANCOM. S.S. MEJORADA-VELILLA	0		1	0	0	0	0	0
FEDERACION DE MUNICIPIOS	0		0	0	0	0	0	0
PATRONATO DEPORTES	0		1	0	0	1	0	0
PATRONATO DEPORTES	0		1	0	0	1	0	0
PATRONATO MUN. DEPORTES	1		1	0	0	0	0	0
MANCOM. RESIDUOS DEL SUR	1		1	1	1	0	0	0
MANCOM. SERV. SUROESTE MADRID	0		1	1	1	1	1	0
PATRONATO SOCIOCULTURAL	0		1	0	0	0	0	0
MANCOM. SERV. S.ESTE MAD MISSEM	0		1	1	1	1	0	0
MANCOM. SERV. SOC. SIER. OESTE	0		1	1	1	1	0	0
MANCOM. INT. ABAST. DE AGUA	0		1	0	0	0	0	0
PAMAM: Sede de Buitrago de Lozoya	0		0	0	0	0	0	0
PAMAM: Sede Central	0		0	0	0	0	0	0
Empresa Municipal Urbanizadora S.A.	0		0	0	0	1	0	0
MANCOM. RECOGIDA DE BASURAS	0		1	0	0	0	0	0
PATRONATO DE CULTURA	0		0	0	0	1	0	0
PATRONATO DE DEPORTES	0		0	0	0	1	0	0
MANCOM.SERV.SOC. LA MALICIOSA	0		1	1	1	1	0	0
MANCOM. MUN. ALTO JARAMA-ATAZAR	0		0	0	0	0	1	0
MANCOM. MUN. DEL ALTO HENARES	0		1	1	1	1	0	0
MANCOM. SERV. SOCIALES THAM	1		1	1	1	1	0	0
MANCOM. EMBALSE DEL ATAZAR	1		1	1	1	1	1	0
MANCOM. PUERTA DE LA SIERRA	0		1	1	1	1	1	0
GALSINMA	0		1	0	0	0	0	0
O.A. RESIDENCIA DE ANCIANOS	0		1	0	0	0	0	0
MANCOM.SER. SOC. SIERRA NORTE	0		1	1	1	1	0	0
MANCUM.SER.ARQUITECTURA-URBAN.	0		1	1	1	1	0	0

MUNICIPIO	MÓDULOS INSTALADOS							
	Ingreso	Gitwe	Contab	Registr	Firma	Nómina	Archiv	Sita
	Ins.	Mig.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.	Ins.
CONSORCIO MADRID SUR	0		1	0	0	1	0	0
MANCOM.SERV. LOS PINARES	1		1	1	1	1	0	0
CONSORCIO SIERRA OESTE	1		1	1	1	1	0	0
PATRONATO MUNICIPAL DEPORTES	1		1	1	1	1	0	0
MANCOM.SERV.URB.SIERRA ALBERCHE	1		1	1	1	1	0	0
Mcdad Interm.Serv. Sociales LAS VEGAS	0		1	0	0	0	0	0
MANCOM.SERV.SOC. LAS CAÑADAS	0		1	1	1	1	0	0
MCDAD.SERV.TIELMES-VALDILECHA	1		1	1	1	1	0	0
REAL CORTIJO DE SAN ISIDRO E.L.M.	0		1	0	0	0	0	0
PATRONATO DE DEPORTES	0		1	1	1	0	0	0
PATRONATO DE DEPORTES	1		0	0	0	0	0	0
Mcdad Servicios Culturales SIERRA NORTE	0		1	1	1	1	0	0
MANCOM. LA RESEA	0		1	0	0	1	0	0
Mcdad Serv. Medioambientales cabr-Vald-	1		1	0	0	0	0	0
Mcdad del ESTE	1		1	1	1	1	0	0
CONSORCIO TURISMO SIERRA OESTE	0		1	1	1	1	0	0
Mcdad Servicios Río Cofio	0		1	1	1	0	0	0
Mcdad Servicios EL ALBERCHE	0		0	0	0	1	0	0
Empresa Municipal Suelo y Vivienda	1		1	1	1	1	0	1
MCDAD SERV.SOCIALES "PANTUEÑA"	1		1	0	0	0	0	0
Mcdad SEM protección Civil	0		0	1	1	0	0	0
Policia Local	0		1	0	0	1	0	0
Mcdad. NAVALAFUENTE-VALDEMANCO	0		1	0	0	0	0	0
Mcdad. SUREM Serv Urgencias-Rescates	1		1	1	1	1	0	0
Mcdad del SUR de Madrid	1	1	1	0	0	1	0	0
Mcdad del Noroeste	0		0	0	0	1	0	0
TorreArte, S.L.	1		0	0	0	0	0	0
PATRONATO DEPORTIVO MUNICIPAL	0		1	0	0	0	0	0
Dirección General Reequilibrio								
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>33</b>	<b>195</b>	<b>173</b>	<b>173</b>	<b>163</b>	<b>67</b>	<b>115</b>

### La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA  
 Fecha: 2024 07 04 20:59

Fdo.: Ana María Puebla Rubio