

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE
REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO:
“*PLATAFORMA DE GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA
OFICINAS DE TURISMO*”, A ADJUDICAR MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE CRITERIO
ÚNICO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276880326918138720321**



INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO	4
CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO	4
CLÁUSULA 4.- REQUISITOS GENERALES.....	5
4.1. La plataforma de gestión de contenidos.....	5
4.2 Gestor de contenidos	6
4.3 La Herramienta de monitorización.....	6
CLÁUSULA 5.- Cesión del derecho de uso	6
CLÁUSULA 6.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	7
6.1 Despliegue inicial de la plataforma e instalación en las Oficinas existentes	7
6.2 Servicio de coordinación de instalaciones y seguimiento postimplantación.....	8
6.3 Servicio de Jornadas informativas:	9
6.4 Servicio de mantenimiento.....	9
6.5 Servicio de soporte técnico	10
6.6 Mantenimiento del equipamiento en las Oficinas de la Comunidad de Madrid	11
6.7 Mantenimiento del equipamiento en las Oficinas municipales	11
6.8 Servicio de Instalación y configuración del servicio en nuevas oficinas.....	12
CLÁUSULA 7.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	12
CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	14
8.1 Disponibilidad de medios	14
8.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio	14
8.3 Documentación	14
8.4 Responsable del servicio	14
CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	15
CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO.....	16
ANEXO I – EQUIPAMIENTO INSTALADO AL INICIO DEL CONTRATO	17
ANEXO II – MUNICIPIOS ADHERIDOS A LA RED MAD ABOUT INFO	18



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital o la Agencia), según se establece en 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 (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el Artículo 10, Tres, c:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 48.1 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán suscribir convenios con sujetos de derecho público y privado, sin que ello suponga cesión de la titularidad de la competencia. En referencia a las competencias que ejerce cada Administración, para la formalización de los convenios, se indica que a la Comunidad de Madrid, en virtud de su Estatuto de Autonomía, aprobado por la Ley Orgánica 3/1983, 25 de febrero, en el art. 26.1.1.21., se le atribuye la competencia exclusiva en materia de Promoción y Ordenación del Turismo, correspondiendo a la Dirección General de Turismo el ejercicio de las mismas, en base al art. 20.2 de la Ley 1 /1999, de 1 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid. Así mismo, en la Ley 7/1985 de la Ley de Bases de Régimen Local, art. 25.2.m), se establecen las competencias que sobre Turismo disponen los Ayuntamientos, por tanto la Comunidad de Madrid, como los Ayuntamientos que suscriban los Convenios, tienen competencia.

La Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid en la que se encuentra integrada la Dirección General de Turismo, conforme al art. 135 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid, está en disposición de colaborar con los Ayuntamientos que han suscrito los convenios con la Comunidad de Madrid, para integrar su Oficina de Información Turística, dentro de la Red de Información Turística denominada Madrid **"MAD ABOUT INFO"**, por cuanto se considera de gran interés dicha actuación, en consideración de la oferta turística de los Ayuntamientos, como por el potencial turístico de la población.



En el ejercicio de las funciones mencionadas anteriormente, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid es competente para proceder a la **contratación de una Plataforma de Gestión de contenidos audiovisuales para su emisión en Oficinas de Turismo de la red MAD ABOUT INFO, tanto municipales como gestionadas por la Comunidad de Madrid.**

De los Municipios que se han adherido a la Red Mad About Info, los que están conectados a la plataforma actual son los mencionados en el **ANEXO II** al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La Red de Información Turística, puesta en marcha por la Dirección General de Turismo e integrada tanto por las Oficinas de Turismo dependientes de dicha Dirección General, como por las Oficinas de Turismo de los municipios adheridos a la Red, tiene como objetivo ofrecer, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, un conjunto integral de servicios de información turística que sean homogéneos en cuanto a la imagen, contenido, instrumentos, soporte y mecanismos interactivos, con la finalidad de mejorar el grado de satisfacción de los turistas que nos visitan.

Para dicha Red, la DG de Turismo ha solicitado la implantación de una plataforma de gestión de contenidos que proporcione un canal de cartelería digital a las distintas oficinas, de manera que puedan recibir desde cualquier punto de la Red, información sobre cualquier destino o recurso de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

Contratación de la cesión del derecho de uso de la Plataforma de gestión de contenidos y servicio integrado de la misma, tanto en oficinas de turismo gestionadas por la Comunidad de Madrid, como oficinas de turismo municipales, que incluirá:

- Mantenimiento integral del servicio en todos aquellos puntos de reproducción que se habiliten en la misma.
- Despliegue, configuración e instalación inicial de la plataforma e instalación en las Oficinas existentes.
- Configuración del servicio en los dispositivos reproductores instalados en cada una de las oficinas, incluyendo instalación, conexión a la plataforma y pruebas de reproducción.
- Jornadas informativas.
- Servicio de coordinación de instalaciones y seguimiento post implantación.

CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

- Oficinas de la Comunidad de Madrid (Atocha, Barajas T1, Barajas T4 y Puerta del Sol, esta última con 5 puntos de reproducción) y D.G. de Turismo.

- Oficinas municipales adheridas al convenio *MAD About Info*:
 - 15 oficinas previstas que a fecha de inicio de ejecución del contrato estén integradas en la plataforma actual.
 - Hasta un total de 65 oficinas, que se irán añadiendo al proyecto a lo largo de desarrollo del mismo.

En el Anexo I se especifica el equipamiento instalado o que está previsto tener instalado al inicio del presente contrato.

- En cada Oficina de Turismo puede haber desde uno hasta varios reproductores de contenido diferenciados, como es el caso de la Oficina de Turismo de Puerta del Sol, donde además de pantallas reproductoras de contenidos, (cartelería digital) existirán pantallas táctiles interactivas en las que será necesario gestionar una parrilla de contenidos que el ciudadano pueda seleccionar.

CLÁUSULA 4.- REQUISITOS GENERALES

4.1. La plataforma de gestión de contenidos

Estará basada en una solución de Marketing Digital Dinámico Corporativo de gestión centralizada mediante un gestor de contenidos que, a través de una herramienta Web, hará posible la actualización de dichos contenidos y su reproducción en las distintas oficinas de forma inmediata y automatizada.

Esta plataforma debe ser:

- AISLADA: Plataforma aislada de otros clientes y desde el punto de vista de la visibilidad y publicación
- CENTRALIZADA: La gestión y actualización de los contenidos se realiza de forma remota y centralizada, y permite segmentar la información que enviamos a cada lugar o establecimiento según agrupaciones predefinidas.
- EN MODO SERVICIO: Plataforma en modo pago por uso alojada en instalaciones del proveedor.
- ESCALABLE, según incorporación oficinas municipales y servicios.
- COMPATIBLE con el equipamiento instalado.

La infraestructura del servicio debe ser una **plataforma en Cloud IaaS público**, que deberá disponer herramientas que permitan la gestión de la plataforma y la monitorización permanente de la misma.



4.2 Gestor de contenidos

Debe cubrir el ciclo completo de una solución de Marketing Digital Dinámico Corporativo:

- Construcción de **Contenidos** a través de un editor basado en plantillas que prevenga la creación de contenidos incompatibles. Las parrillas se pueden componer con contenidos multimedia de todo tipo (avi, swf, Web, streaming, jpg, etc.).
- Posibilidad de contar con una **Cinta informativa** que muestre de forma constante en formato teletipo noticias de interés en formato texto.
- Deberá permitir establecer una planilla de tiempos con la **programación** que indique cuándo se debe emitir cada contenido y la cadencia de éste.
- Permitirá la **Selección de pantallas** mediante la selección de los reproductores que estén autorizados y tendrá en cuenta la disponibilidad en tiempo real y el tiempo útil de cada pantalla.
- A través de la plataforma se gestionará la descarga del **Playlist**, es decir los lotes con los contenidos ordenados para su publicación en la hora y reproductores seleccionados, existiendo distintos tipos de lotes clasificados por su utilidad y permitiendo segmentación por oficinas y por tiempos.
- Permitirá la utilización de **pantallas táctiles** interactivas con contenidos específicos para su utilización en este tipo de sistemas y que serán definidos y distribuidos al igual que el resto a todos aquellos puntos de reproducción que lo permitan.

El Sistema de Gestión para la configuración, gestión y control de los contenidos y la planificación de las parrillas, será accesible para el personal de la DG de Turismo de la Comunidad de Madrid, el personal de las oficinas de turismo municipales, así como el personal que estos determinen o contraten para la gestión de contenidos. Este sistema de gestión permitirá la monitorización permanente de sistema, la carga de plantillas y la captura de contenidos de forma automatizada.

4.3 La Herramienta de monitorización

Debe monitorizar toda la plataforma, desde los servidores, reproductores, pantallas, aplicaciones y conexiones externas a servicios web de descarga de contenidos. Además de las alertas, debe ser capaz de la generación de informes donde obtener métricas que ayuden a la Gestión de la Capacidad.

CLÁUSULA 5.- Cesión del derecho de uso

El adjudicatario se compromete a la cesión del derecho de uso de la Plataforma de gestión de contenidos objeto del presente pliego.

A tal efecto, el adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición del Área de la Agencia competente las claves de acceso para la activación de las licencias objeto del contrato, para todo el periodo contratado.

Las licencias activadas se irán contabilizando a efectos de facturación una vez puesto en marcha el servicio en un determinado centro.

La cesión de uso deberá incluir el **servicio de mantenimiento** que garantice un adecuado funcionamiento del producto y la actualización de versiones.

Será necesario contar con una **herramienta de administración** para realizar las siguientes acciones:

- Monitorizar y telecontrolar el estado de los reproductores y de las pantallas: La solución de monitorización permitirá detectar y enviar alertas sobre cualquier tipo de incidencia relacionada con la gestión de contenidos multimedia: vídeo congelado, pantalla en negro/blanco, sin conexión, etc.
- Gestionar los terminales a nivel de grupos y clases: Permitirá la gestión Centralizada, Delegada o Mixta. Del mismo modo podrá delegarse total o parcialmente la gestión de una o un grupo de pantallas.
- Controlar el encendido y apagado de equipos y permitir su programación en función de fechas y horarios
- Cargar los contenidos multimedia en una biblioteca, crear diseños de pantalla y preparar las parrillas de programación
- Actualizar contenidos y parrillas programadas
- Gestionar y programar las actualizaciones de software.
- Entregar un **retorno de la campaña** con evidencias del contenido emitido.

La herramienta de administración será escalable y multiplataforma, no requerirá instalar ningún componente adicional en los PCs de usuario y estará basada en aplicaciones web, compatibles con los navegadores de internet habituales.

El sistema incluirá un registro detallado de logs para identificar cualquier tipo de acceso y operación en el sistema. La autenticación de usuarios podrá integrarse con LDAP corporativo propio del centro.

CLÁUSULA 6.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1 Despliegue inicial de la plataforma e instalación en las Oficinas existentes

Al inicio del proyecto se llevará a cabo un estudio del servicio, desplegado para abordar las tareas de despliegue e instalación del servicio a la nueva Plataforma.

El objetivo es recabar información precisa sobre la situación de las distintas oficinas. Esta auditoría contemplará la revisión y homologación del equipamiento instalado y la configuración y parametrización inicial de los mismos, así como la puesta en marcha del sistema centralizado.

Y se abordará la instalación y configuración del servicio en las Oficinas de la Comunidad de Madrid y las oficinas municipales ya integradas en la plataforma actual.

El adjudicatario se encargará de la configuración y adecuación de cada equipo reproductor y pantallas para su conexión a la Plataforma, incluyendo la instalación final en el centro y la realización de pruebas de conectividad a la Plataforma y descarga de contenidos.

En el caso de las oficinas de la Comunidad de Madrid, se establecen los siguientes requisitos mínimos en la configuración de equipos reproductores:

- Cualquier configuración será previamente revisada por Madrid Digital y el adjudicatario facilitará un usuario administrador para la operación del equipamiento en caso necesario.
- Se asegurará la compatibilidad de la solución con la instalación de un antimalware actualizado, proporcionado por Madrid Digital.
- En todo caso, cualquier configuración será previamente revisada por Madrid Digital.

6.2 Servicio de coordinación de instalaciones y seguimiento postimplantación

El adjudicatario nombrará un **Responsable del servicio** como interlocutor con Madrid Digital y con la DG de Turismo para las labores de implantación de la Plataforma, incorporación de nuevas oficinas y/o de nuevos equipos reproductores, explotación posterior y seguimiento de incidencias

La figura del Responsable del servicio se describe en el apartado 8.4 del presente Pliego.

El adjudicatario entregará, tras el alta de cada nuevo centro, un **informe detallado de la configuración en producción** en el que incluirá la documentación completa de la instalación, con los datos referentes a configuraciones hardware y software objeto de este contrato y la certificación de las pruebas realizadas para la puesta en servicio. También se encargará del traslado de la información necesaria al servicio de soporte técnico.

A lo largo de la ejecución del contrato, mantendrá un **inventario de pantallas y reproductores** con información suficiente para ser identificados de forma unívoca, ver sus características y ubicación, además de estados en tiempo real. Esta información será de utilidad a la hora de diagnosticar incidencias y averías.

Con periodicidad mensual, el adjudicatario entregará **informes mensuales de gestión de incidencias** incluyendo información sobre incidencias registradas, tiempos empleados y problema solventado.



6.3 Servicio de Jornadas informativas:

Se proporcionará información y documentación sobre la herramienta de gestión a los responsables de la Dirección General de Turismo o quien esta determine, a lo largo del periodo de prestación del servicio.

Se programarán sesiones informativas, como mínimo tres veces al año, donde se informará sobre la herramienta de administración de la Plataforma y las posibilidades de gestión desde los distintos centros. Estas sesiones podrán ser on line o presenciales. Los grupos serán reducidos en la medida de lo posible y se adaptarán en su contenido al perfil, avanzado para administración global de la herramienta de gestión, o simplificado para los gestores de nuevas oficinas que tan sólo necesiten conocer y supervisar el servicio.

6.4 Servicio de mantenimiento

El objeto de este servicio de mantenimiento es asegurar el correcto funcionamiento de la solución a lo largo del plazo de ejecución del contrato. El servicio de mantenimiento incluirá:

➤ **Mantenimiento correctivo de software:**

El mantenimiento correctivo consistirá en el **diagnóstico y subsanación de incidencias** reportadas debidas a **fallos, funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto del Sistema**.

Siempre que sea posible, esta asistencia se llevará a cabo de forma remota. Cuando la incidencia no pueda ser solucionada telefónicamente, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados por la Agencia, se llevará a cabo la **asistencia In situ, para el diagnóstico y resolución**.

El horario de atención y soporte será de **8:00 a 20:00 h.**, de lunes a viernes, excepto festivos. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendiéndose a partir de ese momento.

➤ **Gestión de incidencias y consultas**

Se proporcionará un servicio de **asistencia telefónica** a lo largo de la ejecución del contrato, a cargo de personal técnico cualificado del adjudicatario, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas que comunique la Agencia y la DG de Turismo. La empresa adjudicataria pondrá a disposición un número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte funcional y técnico necesario para identificar y resolver los problemas y consultas que se deriven del funcionamiento de la plataforma cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato.

El horario de asistencia telefónica será lunes a viernes de **8:00 a 22:00**, laborales en la Comunidad de Madrid.

Adicionalmente se dispondrá de un soporte técnico vía correo electrónico.



Con periodicidad mensual, el adjudicatario entregará **informes mensuales de gestión de incidencias** incluyendo información sobre incidencias registradas, tiempos empleados y problema solventado

➤ **Mantenimiento preventivo y actualización de versiones:**

Se llevarán a cabo las tareas de mantenimiento preventivo que sean adecuadas para la corrección de errores existentes en versiones anteriores, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones o inclusión de nuevas funcionalidades, así como para mejorar la calidad interna de la plataforma, su optimización y el aumento del rendimiento y la eficiencia.

En los equipos reproductores se asegurará la instalación de los parches del Sistema Operativo que publique el proveedor, al menos los de seguridad y los críticos importantes. El adjudicatario verificará que las actualizaciones no afectarán al servicio. En el caso de las oficinas de la Comunidad de Madrid las actualizaciones se llevarán a cabo al menos cada 6 meses.

El adjudicatario deberá entregar a Madrid Digital la documentación de las actualizaciones realizadas.

6.5 Servicio de soporte técnico

El servicio de soporte técnico consistirá en el diagnóstico y reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso de la Plataforma de gestión de contenidos definida en el presente Pliego.

El objeto de este soporte es **asegurar el correcto funcionamiento de la solución de Cartelería Digital en cada oficina a lo largo del plazo de ejecución del contrato.**

Dentro del **alcance del servicio de soporte** se incluyen todas aquellas acciones correctivas adaptativas, perfectivas, preventivas, y de soporte, que se requieran para garantizar el correcto funcionamiento del sistema, como son:

- Detección de puntos de reproducción sin conexión.
- Solución de problemas derivados de la actualización de contenidos en todos los puntos de conexión.
- Detección y resolución de incidencias relacionadas con el equipamiento soporte del servicio (pantallas, reproductores y cableado).
- Supervisión de equipos reproductores, configuración de los mismos y actualización de versiones, **incluyendo soporte in situ**. El servicio no incluye la garantía de los equipos, la sustitución de algún elemento hardware o piezas de repuesto.
- Supervisión de pantallas, incluyendo soporte in situ. El servicio no incluye la garantía de los equipos, la sustitución de algún elemento hardware o piezas de repuesto.
- Detección y comunicación de incidencias relacionadas con las conexiones de comunicaciones y redes.



- Cubrirá, tanto el desplazamiento de personal técnico, como la mano de obra necesarias para el diagnóstico de la avería y/o reconfiguración de los reproductores o pantallas, durante el periodo en vigor del mismo.
- El soporte incluirá la reinstalación del software y/o reconfiguración del mismo, para puestos y licencias ya existentes en caso necesario.

El contratista elaborará al inicio de la ejecución del contrato y en colaboración con el personal de Madrid Digital un **Plan de Soporte**, en el cual:

- Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y Madrid Digital.
- Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias y averías y se planificarán las tareas a realizar para la correcta realización del servicio de soporte.
- Se coordinarán los cambios de tecnología que se produzcan y la propuesta de aplicación en producción.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado el Sistema cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando **sometido a las normas de seguridad vigentes** en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

El adjudicatario proporcionará el **servicio de soporte** en horario laboral de lunes a viernes de **8:00 a 20:00** y pondrá a disposición del presente contrato un Centro de Atención atendido por personal técnico cualificado desde donde atender las incidencias reportadas de las distintas oficinas integradas en la Plataforma. El acceso al mismo deberá ser por teléfono o email, desde donde poder generar incidencias, ver el estado de incidencias actuales o ver el histórico de incidencias. Sistema de Gestión y Herramienta de monitorización.

Asimismo, proporcionará **asistencia técnica ilimitada para consultas en el horario de mantenimiento establecido** y descrito en la Cláusula 6 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

6.6 Mantenimiento del equipamiento en las Oficinas de la Comunidad de Madrid

En las oficinas de la Comunidad de Madrid se mantendrá el equipamiento soporte del servicio especificado en el Anexo I.

El servicio incluirá el mantenimiento hardware y el **soporte in situ**. Cubrirá, tanto el desplazamiento de personal técnico, como la mano de obra necesarias.

6.7 Mantenimiento del equipamiento en las Oficinas municipales

En las oficinas municipales no se mantendrá el equipamiento.



El servicio incluirá **el diagnóstico** de la incidencia y, si se trata de una incidencia del equipamiento, correrá a cargo del Ayuntamiento.

6.8 Servicio de Instalación y configuración del servicio en nuevas oficinas

El **servicio de instalación y configuración** se entenderá como un servicio “llave en mano” de puesta en marcha de un nuevo centro, por lo que la configuración e instalación de los equipos reproductores correrá a cargo del adjudicatario, así como la **conexión** del mismo a las pantallas y al equipamiento de red del centro.

El coste del servicio de instalación y configuración se aplicará por cada centro que se adhiera al proyecto y comprenderá:

- Alta de nuevo centro
 - Coordinación y seguimiento del proyecto. Revisión de infraestructuras existentes.
 - Implantación de la solución completa, pruebas de descarga de contenidos y de reproducción.
- Instalación y configuración de reproductores y pantallas.
 - Entrega de los equipos configurados en la oficina de Turismo.
 - Colocación de soportes y conexión del cableado necesario. (No se incluye la instalación de tomas de red y de corriente, ni el suministro del cableado)
 - Puesta en servicio de la solución.
 - Sesión informativa a los responsables/gestores del centro.

El adjudicatario se encargará de la configuración y adecuación de cada equipo reproductor y pantallas para su conexión a la Plataforma, incluyendo la instalación final en el centro y la realización de pruebas de conectividad a la Plataforma y descarga de contenidos.

CLÁUSULA 7.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En esta Cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Mantenimiento integral, que debe cumplir el contratista.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es, en todo momento, conseguir una buena calidad del servicio integrado de la Plataforma de Gestión de contenidos para cartelería digital en Oficinas de Turismo cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio a las distintas oficinas de turismo.

El adjudicatario prestará el servicio de soporte durante las horas de servicio y de acuerdo con los niveles de servicio definidos a continuación:

Horario de atención y soporte del servicio: de 08:00 a 20:00

Niveles de servicio

Se definen tres tipos de incidencias según la importancia y urgencia del servicio afectado:

- **incidencias leves:** incidencias en la funcionalidad de la plataforma que no impiden la correcta visualización.
- **incidencias de nivel medio:** incidencias en la funcionalidad de la plataforma que impiden la visualización de contenidos en alguno de los elementos instalados o la actualización de los mismos.
- **incidencias críticas:** incidencias en la funcionalidad de la plataforma que impiden la visualización de contenidos en una oficina completa o más de una.

Se definen los siguientes tiempos en la resolución de incidencias de cualquiera de los tres tipos anteriores:

- **Tmax:** tiempo máximo para resolver la incidencia
- **Tm:** tiempo medio para resolver la incidencia

Tipo de incidencia	Tmax	Tm
Leve	8 días	5 días
Media	5 días	2 días
Crítica	36 horas	6 horas

Como norma general, ninguna incidencia será cerrada sin confirmar con el usuario final su conformidad con la solución. Será responsabilidad del contratista la petición de la información que se requiera hasta conseguir su solución.

Aunque el suministro de los **equipos reproductores y las pantallas** no es objeto del presente pliego, sí lo es el **diagnóstico del funcionamiento de los mismos**, incluso si fuera necesario un desplazamiento para evaluar la situación de forma presencial.



CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

8.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

8.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

8.3 Documentación

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.

El adjudicatario entregará los **manuales de uso del sistema** de gestión de la Plataforma al inicio del contrato y las actualizaciones del mismo en caso necesario.

Así mismo entregará los informes requeridos en este Pliego, así como los informes de uso y medida de la plataforma que la DG de Turismo requiera.

- **Informe detallado de la configuración en producción tras** el alta de cada nuevo centro.
- **Informe de inventario de pantallas y reproductores**, como mínimo trimestralmente.
- **Informes de gestión de incidencias**, con periodicidad mensual.
- **Informes y cuadros de mando** requeridos por la Dirección G de Turismo o Madrid Digital con objeto de medir el servicio.

Adicionalmente, el adjudicatario se compromete a la entrega de cuantos **informes y cuadros de mando** sean requeridos por la Dirección General de Turismo o Madrid Digital con objeto de medir el servicio.

8.4 Responsable del servicio

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

El licitador propuesto como adjudicatario, 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 acuerdo con lo dispuesto en 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 la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

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

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender 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, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que 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 de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad

controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO

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

C/ Embajadores, 181, 28045 – Madrid

Subdirección General De Servicios A Consejerías Y Administración Digital

Área de Cultura, Turismo y Deporte

MD_AREA_CULTURA_Y_TURISMO@madrid.org

Teléfono (91) 580.50.00

Horario: lunes a viernes de 10h. a 14h.

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

El Director de Servicios a Consejerías de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía; Cultura, Turismo y Deporte; y Transportes e Infraestructuras

Nicolás López-Manzanares Beltrán



ANEXO I – EQUIPAMIENTO INSTALADO AL INICIO DEL CONTRATO

Equipamiento Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid

Equipamiento	Puerta Sol	Atocha	T1 Barajas	T4 Barajas	DG Turismo	Total
Pantalla 49"	9 (1)	0	0	0	0	9
Pantalla 55"	4 (2)	0	0	0	0	4
MiniPCs	5 (3)	1 (4)	1 (4)	1 (4)	1 (4)	9
	18	1	1	1	1	22

(1)

Marca	Modelo
Philips	BDL4988XC

(2)

Marca	Modelo
Philips	55BDL4050D

(3)

Marca	Modelo
Intel	BOXNUC7i3BN

(4)

Marca	Modelo
HP	Elite Desk 800 Mini

Equipamiento Oficinas de Turismo Municipios adheridos

Equipamiento	Actuales	en curso 2021	Total
Pantallas	13	2	15
MiniPCs	13	2	15
	26	4	30

ANEXO II – MUNICIPIOS ADHERIDOS A LA RED MAD ABOUT INFO

De los Municipios que se han adherido a la Red Mad About Info, los que están conectados a la plataforma actual son los siguientes:

Licencia	Ayuntamiento
1	Hoyo de Manzanares
2	Lozoyuela, Navas, Sieteiglesias
3	Valdemorillo
4	Loeches
5	Fresnedillas de la Oliva
6	Chinchón
7	La Hiruela
8	Torrelaguna
9	Nuevo Baztán
10	Miraflores de la Sierra
11 y 12	Colmenar de Oreja

