

Pliego de Cláusulas Técnicas

MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y ENTORNO TÉCNICO DE LAS APLICACIONES CENSO Y NOTIFICACIONES Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (CENO) Y BUSINESS INTELLIGENCE DE TRIBUTACIÓN AUTONÓMICA (BITA) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS Y ORDENACIÓN Y GESTIÓN DEL JUEGO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y ENTORNO TÉCNICO DE LAS APLICACIONES CENSO Y NOTIFICACIONES Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (CENO) Y BUSINESS INTELLIGENCE DE TRIBUTACIÓN AUTONÓMICA (BITA) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS Y ORDENACIÓN Y GESTIÓN DEL JUEGO”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

INDICE

CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2 - OBJETO	3
CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO SOFTWARE	3
CLÁUSULA 4 - ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.....	5
CLÁUSULA 5 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS PLANIFICABLES.	10
CLÁUSULA 6 - DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	11
CLÁUSULA 7 - OBSERVACIONES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO.	15
CLÁUSULA 8 - CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.	16
CLÁUSULA 9 - PERIODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.....	17
CLÁUSULA 10 - ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD.	19
CLÁUSULA 11 - HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.....	20
CLÁUSULA 12 - LUGAR DEL PRESTACION DEL SERVICIO.....	20
CLÁUSULA 13 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.	21
CLÁUSULA 14 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ICM.....	21
CLÁUSULA 15 - PLAZO DE GARANTÍA.	21
CLÁUSULA 16 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.	22
CLÁUSULA 17 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	31
CLÁUSULA 18 - PLAZO DE EJECUCIÓN.	33
CLÁUSULA 19 - DOCUMENTACION DE LOS TRABAJOS.....	33
CLÁUSULA 20 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	34
CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	35
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	37
EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO - MODELO DE CURRÍCULUM.....	44

CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN

La Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (en adelante **ICM**), tras la entrada en vigor de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre de 2005 de Medidas Fiscales y Administrativas (*BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005*), 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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 expuesto, y en el ejercicio de las precitadas funciones, en la actualidad, el software SAP es la solución informática, adoptada por la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego (en adelante DG de Tributos), para la gestión del censo de contribuyentes, el control de las notificaciones tributarias, la gestión del Expediente Electrónico, módulo de la digitalización en papel y su incorporación en el expediente electrónico y del Business Intelligence de la DG de Tributos.

Dada la relevancia que tiene para la DG de Tributos el mantenimiento y la mejora continua de los Servicios de Notificación Tributaria, incorporando su vertiente telemática, la adaptación a la normativa de la AEAT en los servicios de identificación y aseguramiento del Censo tributario, la consolidación y simulación de los informes del Cuadro de Mando tributario y la evolución del módulo documental del Expediente Electrónico, siendo éste un repositorio de gran volumen, y con el objetivo de garantizar la continua disponibilidad de las aplicaciones, se considera necesario acudir a la contratación del servicio de mantenimiento especializado objeto del presente pliego.

CLÁUSULA 2 - OBJETO

La prestación de los servicios de **mantenimiento de los Sistemas Censo y Notificaciones y Expediente Electrónico (CENO) y Bussiness Intelligence de Tributación Autonómica (BITA) incluidos en la plataforma SAP que da servicio a la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda y su entorno técnico**, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego y Anexos al mismo.

CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO SOFTWARE

El **producto software** objeto del Servicio es el siguiente:

- **SAP (ECC 6.0)** (EHP 5) sobre plataforma SAP Netweaver 7.02.
 - Modulo central SAP Business Partner (BP)
 - SAP Record Management System (RMS)
- **SAP PI 7.1** sobre plataforma SAP Netweaver 7.0
- **SAP Content Server** enlazado con SAP RMS
- Base Datos – Oracle 10g (Sun Solaris v10)

El ámbito funcional comprende los siguientes módulos / áreas funcionales:

ÁMBITO FUNCIONAL/ MÓDULO
Área Funcional Censo de Contribuyentes
Área Funcional Notificaciones
Área Funcional Expediente Electrónico SAP Módulo ERM
Área Funcional Digitalización e incorporación al EE
Bus de Integración PI SAP, procesos de mapeo en Java, envíos SICER
Área de Desarrollos a medida e Integración con otros sistemas (Interfaces) y diferentes entorno de programación (Java, Abap 4., Adobe Service para generación de ficheros PDFs

Tabla 1 – Ámbito funcional/ Módulo

En la construcción del producto software objeto de este contrato se optó, en su momento, por desarrollar a medida muchas de sus funcionalidades, al no estar disponibles en el estándar de SAP.

El producto software, objeto del servicio de mantenimiento, consta de los sistemas que a continuación se enumeran:

Sistema Censo y Notificaciones - Censo de Contribuyentes (SAP)

Se encarga de la gestión del censo de contribuyentes. La Dirección General de Tributos es la responsable en la Comunidad de Madrid de la gestión del censo único cedido por la AEAT. Dicho censo es de ámbito nacional y en su gestión destacamos el intercambio de información con la AEAT (mediante llamadas a web services a través del PI) y con el sistema de gestión tributaria GATA (mediante integración con bases de datos remotas).

Este módulo tiene una alta transaccionalidad debido al elevado número de modificaciones realizadas sobre los integrantes del censo.

Sistema Censo y Notificaciones - Notificaciones (SAP)

Se dedica a la gestión de las notificaciones tributarias de la SG de Gestión Tributaria, abarcando la recepción de los documentos de notificación desde otros sistemas de información o la elaboración de los mismos, dependiendo del procedimiento, la generación de los documentos propios de la notificación de acuerdo al canal de envío (agente tributario, correo ordinario y correo a través del producto Sistema de Identificación y Control de Envíos Registrados de Correos y Telégrafos, en adelante SICER), o Boletín Oficial del Estado, la impresión de los productos de notificación para su envío al contribuyente (parte de esta funcionalidad está implementada en java), el almacenamiento electrónico de la mencionada documentación y la que justifica la notificación (acuses y diligencias de notificación), la gestión de domicilios de acuerdo con el resultado de la notificación y el traslado del resultado de la notificación al procedimiento tributario.

Sistema Expediente Electrónico (SAP)

Gestión del Expediente Electrónico Tributario Autonómico (estructura y contenido documental). En la gestión del expediente, es de especial relevancia la conexión con el sistema CENO-Notificaciones la carga de información remitida por los Tribunales (que incluye implementaciones en java realizadas bajo el framework estándar de ICM) y el Registro de Entrada (en adelante EREG).

Sistema de Digitalización

Trata la entrada de documentación digitalizada de diferentes fuentes, la obtención de datos relacionados con dicha documentación y su clasificación para la revisión y visado por parte del gestor y su posterior incorporación al expediente electrónico.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**

BITA - Business Intelligence, Tributación Autonómica (SAP-Business Objects)

Sistema que suministra a la DG de Tributos información de alto nivel, diseñada para la toma de decisiones estratégicas (Cuadro de Mando). También incluye la funcionalidad que permite la construcción de informes.

El **producto software** objeto del Servicio Inteligencia de Negocio **Entorno Business Objects**:

- Business Objects XI v3.x, v4.x
 - Data Services
 - Xcelsius.
 - Web Intelligent rich client
 - Crystal Report
- Base Datos - Oracle 11.2.0.3.0 (Sun Solaris v10)
- SO – Linux Red Hat Enterprise RHEL 5, Solaris 10

El ámbito de aplicación de BITA comprende de forma horizontal los siguientes módulos / áreas funcionales para dar cobertura a las distintas necesidades de naturaleza tributaria:

ÁMBITO FUNCIONAL/ MÓDULO
Simulaciones e Informes de Análisis de datos de la D G de tributos
Informes de Planificación y Coordinación
Informes de Gestión Tributaria
Informes de Administración Económico-Financiera
Informes de Recaudación Ejecutiva
Informes de Valoraciones Tributarias
Informes de Inspección
Informes de Junta Superior de Hacienda

Tabla 2 – Ámbito funcional/ Módulo

CLÁUSULA 4 - ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.

Con carácter general, los servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los sistemas de información objeto del pliego se estructurarán en 3 niveles de gestión:

- Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Generales.
- Nivel 2: Servicio de Mantenimiento Especializado de Aplicaciones.
- Nivel 3: Servicio de Mantenimiento del Fabricante de los productos software.

Los niveles 1 y 3 quedan fuera del ámbito de aplicación del presente contrato.

NIVEL 1: SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS GENERAL.

El objetivo de este Nivel es proporcionar de forma centralizada y en un único punto de entrada la ayuda necesaria a los usuarios de los Sistemas de Información objeto del contrato.

La responsabilidad de este servicio será del Centro de Atención a Usuarios (En adelante CAU) designado por la Comunidad de Madrid, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del Contrato.

Las tareas a realizar por el CAU en el marco del presente contrato, relacionadas con el Soporte de nivel 1 serán las

siguientes:

- Recepción de las llamadas de los usuarios de aplicación de las aplicaciones objeto del presente pliego.
- Discriminación del tipo de eventos, según sea incidencia, petición o consulta.
- Escalar al Nivel 2 las incidencias, peticiones y consultas especializadas.

NIVEL 2: MANTENIMIENTO ESPECIALIZADO APLICACIONES INSTALADAS.

El objetivo del Nivel 2 es proporcionar un servicio integral de Soporte y Mantenimiento para todas las aplicaciones instaladas relativas a los **productos software** objeto del presente contrato.

La responsabilidad de estos servicios será del adjudicatario, y se hará siempre bajo el control y supervisión de **ICM**.

El conjunto de servicios que el Adjudicatario deberá realizar y garantizar se clasifican de la siguiente manera:

A) SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A PRESTAR EN CUOTA FIJA.

A.1) Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.

El Nivel 2 recibirá del Nivel 1 (CAU de ICM) las incidencias que no hayan podido ser resueltas por éste. Constará de un equipo de soporte especializado, con conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones instaladas relativas a los Sistemas de Información objeto del contrato.

Este Nivel será capaz de resolver la mayor parte de las incidencias y consultas planteadas por los usuarios finales de aplicación y será capaz de detectar la mayoría de errores de producto.

Las actividades mínimas a realizar por el servicio de Atención y Soporte Especializado son las siguientes:

- **Análisis de incidencias** reportadas por el Nivel 1 y reclasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición').
- **Resolución de Consultas:** Agrupa las acciones orientadas a **resolver las dudas** funcionales, técnicas o de utilización planteadas por los usuarios acerca de las aplicaciones informáticas. Dentro de este contexto, el término "usuario" debe ser entendido en un sentido más amplio que el tradicional de "personas que utilizan la aplicación para el desarrollo del negocio", teniendo cabida aquí otros grupos relacionados, como por ejemplo: Organización, Planificación/Producción, QA, otros equipos de desarrollo, etc.
- **Escalado al fabricante:** El objetivo es la resolución de incidencias, peticiones y consultas del producto que sólo el Fabricante del Software (Nivel 3) puede resolver. El escalado a este Nivel 3 será responsabilidad del adjudicatario, y se hará siempre bajo el control y supervisión de **ICM**. Para ello, deberá de utilizar los medios que el Fabricante del producto pone a disposición de **ICM**, suscrito bajo el contrato de Soporte y Mantenimiento de licencia de los productos software objeto del presente contrato.
- **Distribución de comunicados funcionales.**
- **Peticiones NO Planificables:**

Consulta y Actualización de Datos

Actividades orientadas a extraer o a modificar de manera puntual datos en el sistema. Suelen dar respuesta a necesidades de información singular que precisan de cierta agilidad en la obtención de los datos requeridos (Consulta de Datos), o bien a la necesidad de corrección de un error

puntual directamente en la base de datos (Actualización de Datos).

Adaptaciones Menores

Peticiones en las que la actuación sobre el software es poco extensa y requiere rapidez y especialización en su ejecución. Por la naturaleza de la necesidad, conviene tratarlas mediante un ciclo de trabajo reducido

- Que el esfuerzo de solución sea como máximo de 50 horas.
- Que el plazo de ejecución no supere los 10 días laborables.

Mantenimiento Evolutivo Legal. Cambios legales de ámbito nacional o regional que impliquen modificaciones de parametrización o nuevos desarrollos que sean necesarios para adaptarse a la normativa vigente.

Mantenimiento Adaptativo. Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.

Mantenimiento Perfectivo. Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

Mantenimiento Preventivo. Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.

Este servicio lo prestará el adjudicatario utilizando distintas vías: telemática, telefónica u otros canales y asistencia presencial cuando sea necesario.

El adjudicatario deberá utilizar la herramienta estándar así como el procedimiento de gestión de incidencias y soporte vigente durante el de ejecución del contrato. Como referencia, el sistema actual de gestión de incidencias de **ICM** tiene un portal para el soporte al usuario basado en **Remedy** y una herramienta para la gestión del Mantenimiento llamada **SECO**.

A.2) Mantenimiento Correctivo.

Agrupar las acciones a realizar en el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un **funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto**, sin modificación de funcionalidad asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

Será responsabilidad del adjudicatario analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios.

A.3) Instalación actualizaciones funcionales de Producto SAP

Adaptación e instalación de las actualizaciones funcionales liberadas por el Fabricante: Se entenderá por actualización, cualquier mejora realizada sobre la funcionalidad que el fabricante incorpore a sus Productos licenciados objeto del Servicio de Soporte y Mantenimiento del Software (Habitualmente mediante Services Packs o Hot Fixes).

El proveedor se compromete, previa autorización y supervisión por parte de ICM a mantener actualizadas las aplicaciones instaladas hasta el último nivel de Services Packs funcionales o cualquier tipo de mejora enviadas por el fabricante SAP de los productos software objeto del presente contrato.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**

A.4) Soporte Técnico en la Administración del Sistema.

Otra línea del servicio es el Soporte Técnico en la Administración del sistema de las aplicaciones de la DG de Tributos sobre la plataforma SAP (Incluye Business Objects). Dentro de esta línea de servicio están contempladas las actuaciones directas en el sistema, siempre bajo la supervisión de ICM. A continuación destacamos las tareas técnicas que debe llevar a cabo el Adjudicatario:

- Chequeos de accesibilidad al sistema mediante las herramientas propias de SAP
- Chequeos del estado de las instancias
- Revisión del estado de ejecución de los procesos y jobs
- Seguimiento del registro de errores de SAP y de las alertas del sistema
- Asesoramiento y colaboración en la aplicación de actualizaciones y parches de SAP
- Testeo y control de los aplicativos SAP una vez instaladas las actualizaciones tecnológicas distribuidas por el fabricante del producto Software SAP.
- Testeo y control de los aplicativos **SAP** motivadas por un cambio de infraestructura hardware o software de base (Sistema Operativo, BBDD...).
- Creación y mantenimiento de perfiles, autorizaciones para grupos de usuarios.
- Gestión, mantenimiento y actualización de los roles y los perfiles de aplicativo.
- Gestión y mantenimiento de los usuarios de aplicación.
- Gestión y paso de los objetos a todos los entornos: Desarrollo, Validación, Preproducción y Producción.
- Preparación de los entornos de testeo que demande el fabricante del producto SAP para el tratamiento y resolución de los incidentes escalados al mismo.

A.5) Gestión del Servicio ante ICM.

El **adjudicatario** asumirá la organización de sus propios recursos. Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por esta Agencia, la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- **Coordinación del apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Gestionar la planificación** de las peticiones de puesta en producción de aplicaciones que realicen las diferentes Áreas o Direcciones de **ICM**.
- **Supervisión y control del trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a **ICM** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de puesta en producción de aplicaciones, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- Actualización y seguimiento de las incidencias.
- **Realización de los informes periódicos** de la Gestión de Soporte y Mantenimiento definidos como



entregables en la cláusula “S EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE” y “CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE”.

B) SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A PRESTAR EN CUOTA VARIABLE

B.1) Mantenimiento Evolutivo.

Esta categoría de servicio incluye:

- **Desarrollo Evolutivo de Nuevas Funcionalidades:** Concebido como la ampliación y/o mejora realizada sobre el sistema de información para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid que no afecten a normativa.

A continuación se relacionan, sin carácter exhaustivo, las necesidades detectadas de mantenimiento evolutivo cuya ejecución está prevista durante la duración del contrato:

- Evolutivo de CENSO, simplificación de uso y adaptación a la normativa aprobada por AEAT en el ámbito de la identificación de contribuyentes
- Estadísticas de Notificaciones, con los cambios requeridos en los procesos de gestión.
- Análisis, diseño e implementación de archivado de Expediente Electrónico, registrados en Content Server.
- Implementación de las Notificaciones telemáticas y su conexión con NOTE
- Peticiones requeridas de mejora y cambios, identificación evolutiva de empresas, servicios para las Oficinas Liquidadores, etc.
- Servicio Web para consulta de documentos del Expediente Electrónico.

B.2) Servicios de Valor Añadido.

Hay una serie de actividades que dada su naturaleza y el carácter heterogéneo del mismo, requieren para su ejecución de perfiles específicos de valor y que quedan definidos como “**Servicios de Valor Añadido**”.

Se detalla a continuación la lista de actividades, a modo de ejemplo:

- Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto SAP
- Asistencias de carácter periódico en la utilización de procesos complejos y/o masivos, relacionadas con el uso del Sistema de Información
- Realización de tutorías que se demanden desde la Comunidad de Madrid relacionadas con el uso de los Sistemas de Información. La duración y agenda de las mismas será determinada conjuntamente por ICM y el cliente, siendo impartido por personal del adjudicatario.
- Realizar de forma planificada, determinadas acciones preventivas adelantándose a procesos críticos.
- Auditoria y monitorización de procesos funcionales.

NIVEL 3: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE.

Tal y como ha quedado expuesto, este nivel de servicio queda fuera del objeto del presente contrato a excepción de lo establecido al final de este apartado.

La responsabilidad de este servicio de nivel 3 corresponde al fabricante del producto software. Se encargará de gestionar las incidencias que el servicio nivel 1 y servicio nivel 2 no hayan podido resolver.

Este nivel de servicio soluciona las incidencias más complejas o los errores de producto que requieran la generación de un parche o de una nueva versión del mismo y está sujeto al contrato de soporte y mantenimiento de licencia suscrito entre ICM y el fabricante del producto software.

La interlocución con este nivel de soporte así como la preparación de los entornos de testeo que demande el fabricante para el tratamiento y resolución de los incidentes escalados al nivel 3, se realizará exclusivamente a través del servicio nivel 2 y será responsabilidad del adjudicatario, que deberá utilizar los medios que al efecto pondrá a su disposición ICM.

CLÁUSULA 5 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS PLANIFICABLES.

Existen una serie de servicios relativos a la Atención, Soporte y Mantenimiento Software **que independientemente su modo de facturación** (SERVICIOS DE CUOTA FIJA o SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE), **para su ejecución deberán de llevar asociado un alcance en horas de trabajo y una planificación en el tiempo.** A dichos servicios, les denominamos **Encargos Planificables.** Dentro de esta categoría se agrupan las siguientes tipologías descritas en la CLAUSULA "ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE":

- **Mantenimiento Evolutivo**
- **Servicios de Valor Añadido.**
- **Instalación actualizaciones funcionales de Producto SAP.**

Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a ICM una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas de trabajo. Una vez aceptada tanto la valoración del esfuerzo como la planificación por parte de ICM, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

Se realizará **un proceso de aceptación de las entregas para los encargos planificables** donde se validará y verificará entre otros extremos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

Asimismo, el resultado se analizará en relación a los ANS, de forma que si no se consiguen los valores mínimos fijados, además de las penalizaciones a las que hubiera lugar, el adjudicatario deberá ejecutar las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto.

Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por **ICM.**

Sin menoscabo de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas, la aceptación por parte de **ICM** de cualquier entrega, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del adjudicatario, de la adecuada documentación que **ICM** defina como básica y que esté localizada y disponible en los repositorios definidos por **ICM** a tal efecto, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Cambios realizados sobre el estándar y parches de producto.

- Documentación funcional.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Manuales de usuario.
- Guía de explotación del sistema.
- Mantenimiento de una BD de conocimiento de consultas, incidencias y su resolución.

CLÁUSULA 6 - DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario pondrá a disposición de ICM un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimos, que a continuación se detallan:

1. Director del Servicio:

Será el responsable a nivel estratégico del Servicio ante **ICM**, participa en la toma de decisiones que tengan carácter estratégico en el ámbito del Comité de Dirección que periódicamente se convoque. Es una persona adicional y distinta al resto del Equipo de Trabajo. Tiene entre otras las siguientes actuaciones:

- **Facilitar la capacitación** y guía en materia contractual al Responsable del Servicio y a los componentes del equipo.
- **Apoyar al Responsable del Servicio** para mejorar la motivación, minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar en su caso la captación de recursos.
- Participación en los Comités de Dirección definidos por ICM.
- **Asegurar el correcto seguimiento del Contrato**, comprobando el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de ICM con respecto al servicio.
- **Proponer posibles modificaciones** a implementar en el contrato.

2. Responsable del Servicio:

El **Responsable operativo** del Servicio ante ICM, será el **perfil designado como Jefe de Proyecto**. Este Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal de ICM designado por la Dirección de la Agencia, realizando las siguientes funciones:

- **Coordinar el apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Gestionar la planificación** de la puesta en producción de nuevas funcionalidades o módulos.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e **informar a ICM** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento del sistema.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
- Asistencia y participación al **Comité de Dirección** que se convoque.
- **Elaboración de las actas de reunión:** será responsabilidad del Adjudicatario la elaboración de las

actas de los comités y de todas las reuniones de trabajo mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones y/o comité. En un plazo no superior a 3 días laborables, el acta será remitida para su aprobación a ICM.

- **Entrega de los informes periódicos de la Gestión de Soporte y Mantenimiento** definidos como entregables en las cláusulas “*S EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE*” y “*CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE*”.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de puesta en producción, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- **Coordinación Funcional y Técnica** con los responsables que ICM designe.
- **Coordinación del análisis de requerimientos técnicos, funcionales** y de gestión del sistema de información, velando por su completitud así como por la coherencia de las partes.
- **Apoyo** al equipo de Mantenimiento.
- **Dar soporte al Equipo de Trabajo** en cuanto a la formación, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del Adjudicatario.
- **Identificar posibilidades de mejora** en el servicio y en su caso asegurar la implantación de dichas mejoras.

3. Equipo de Soporte y Mantenimiento:

El adjudicatario deberá de disponer de un **Equipo técnico y humano con capacidad** suficiente para realizar las tareas asociadas a los siguientes Servicios definidos en la CLAUSULA “*ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE*”:

- **Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.**
- **Mantenimiento Correctivo.**
- **Instalación actualizaciones funcionales de Producto SAP.**
- **Soporte Técnico en la Administración del Sistema.**
- **Mantenimiento Evolutivo.**
- **Servicios de Valor Añadido**

Será responsabilidad del Adjudicatario **dimensionar** el Equipo de Soporte y Mantenimiento de tal manera que garantice la correcta prestación del Servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos. Asimismo, deberá **garantizar la gestión de un equipo variable** que se adecue a las demandas de los encargos planificables que vaya solicitando ICM en función de las necesidades de cada momento. Por tanto, **los licitadores deberán contemplar la siguiente organización del Equipo de Soporte y Mantenimiento:**

3.1. Equipo Base de Soporte y Mantenimiento:

Realizará los trabajos relativos a los **SERVICIOS A PRESTAR DENTRO DE LA CUOTA FIJA** definidos en el ANEXO “*CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO*”.

Tendrá una capacidad productiva configurada en un equipo de recursos que garantice el nivel de especialización requerido, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del



contrato, tanto del conocimiento traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

El Equipo de Trabajo (Equipo Base) para la prestación de los servicios, a incorporar por el adjudicatario, debe ser el indicado a continuación en número mínimo de horas por perfil/año:

PERFILES PROFESIONALES	HORAS 2016	HORAS 2017	HORAS 2018
Jefe de Proyecto	250	300	50
Consultor Sénior	1.500	1.800	300
Analista	4.500	5.400	900
Arquitecto de Sistemas	170	204	34

3.2. Equipo de Soporte y Mantenimiento Configurable.

Para la realización de los trabajos relativos a los **SERVICIOS A PRESTAR DENTRO DE LA CUOTA VARIABLE** definidos en el ANEXO "CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO", el proveedor contará con un equipo de trabajo denominado **Equipo de Soporte y Mantenimiento Configurable**.

Será responsabilidad del proveedor, dimensionar el Equipo de Soporte y Mantenimiento Configurable con las capacidades y perfiles adicionales necesarios para poder adecuarse a las demandas de servicios Planificables así como dar apoyo y soporte al Equipo prestador mínimo antes puntas de trabajo que vaya solicitando **ICM** en función de las necesidades de cada momento.

EQUIPO PRESTADOR MÍNIMO.

A continuación se detalla la **calificación y perfil técnico requerido como mínimo** para cada uno de los componentes del equipo de trabajo, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar de la siguiente manera:

Los requisitos en cuanto a **PERFILES PROFESIONALES MÍNIMOS** que se considera adecuado para la prestación de los servicios requeridos son:

- **1 Director de Servicio**, con las categoría de Director de Proyectos / Gerente.
- **1 Responsable del Servicio** con la categoría de Jefe de Proyecto.

Formando parte del Equipo Base de Soporte y Mantenimiento:

- **1 Consultor Senior** con la categoría de **Consultor Funcional Senior en SAP** con dedicación a tiempo completo durante todo el de ejecución del contrato.
- **3 Analistas** con la categoría de analista con dedicación a tiempo completo durante todo el período de ejecución del contrato.
- **1 Arquitecto de Sistemas** con la categoría de **técnico de sistemas SAP**

Formando parte del Equipo de Soporte y Mantenimiento Configurable:

- **Consultores Senior** con la categoría de **Consultor Funcional Senior en SAP**
- **Analistas** con la categoría de analista

Los Requisitos en cuanto a **TITULACIÓN MÍNIMA** de los perfiles anteriores que se considera adecuado para la prestación de los servicios requeridos en este proyecto son:

- **Director / Gerente:** Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto, Licenciado o Graduado.
- **Jefe de Proyecto:** Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- **Consultor Funcional Sénior:** Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- **Analista:** Titulación Universitaria de Diplomado, Ingeniero Técnico y todas sus equivalencias, o primer ciclo de Ingeniería o Licenciatura.
- **Arquitecto de Sistemas:** Titulación Universitaria de Diplomado, Ingeniero Técnico y todas sus equivalencias, o primer ciclo de Ingeniería o Licenciatura.

Los Requisitos en cuanto **ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA** de los perfiles anteriores que se considera adecuada para la prestación de los servicios requeridos son:

- **Director / Gerente.**

Haber realizado tareas de dirección de proyectos de implantación de Sistemas de Información o de Gestión de Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional durante al menos 6 años, habiéndose realizado esta actividad en los últimos 4 años.

- **Jefe de Proyecto.**

Experiencia de al menos 6 años en tareas de jefatura de proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional, y haberse realizado esta actividad al menos en los últimos 4 años y dentro del ámbito de los ERP's.

- **Consultor Funcional Sénior.**

Experiencia de al menos 6 años como consultor de desarrollo en proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional del Área de ECC con SAP y haberse realizado esta actividad al menos en los últimos 4 años.

- **Analista**

Experiencia de al menos 5 años en análisis, diseño y programación en desarrollos avanzados y haberse realizado esta actividad durante los 4 últimos años, en las tecnologías y ámbito técnico donde va a desempeñar su función en la plataforma SAP: Plataforma Business Objects, SAP Record Management System, SAP Content Server enlazado con SAP RMS así como en Base Datos – Oracle 10g (Sun Solaris v10).

El equipo de analistas adscrito a la ejecución del contrato deberá cubrir, en su conjunto, la totalidad de tecnologías y ámbitos técnicos indicados.

- **Arquitecto de Sistemas**

Experiencia de al menos 5 años como técnico de sistemas SAP y haberse realizado esta actividad durante los 4 últimos años, en las tecnologías y ámbito técnico que se indican a continuación: Plataforma Business Objects, SAP Record Management System, SAP Content Server enlazado con SAP RMS así como en Base Datos – Oracle 10g (Sun Solaris v10).

El licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los currículum de los miembros del Equipo Base prestador del servicio, que deberán presentarse debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional, con detalle de perfil profesional, titulación y actividad profesional, de conformidad con lo establecido en el Anexo III de este Pliego de Cláusulas Técnicas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0963141276603256687055

CLÁUSULA 7 - OBSERVACIONES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

Se verificará la capacidad de los componentes del equipo adscrito a la ejecución del contrato y sustitución de los componentes de dicho equipo bajo las siguientes condiciones:

- **Condicionantes del equipo de trabajo ofertado:**

Durante la ejecución del contrato, **ICM** podrá verificar los conocimientos y experiencia profesional del equipo de trabajo.

No obstante, la falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en los apartados siguientes, facultará a **ICM** para instar la **resolución** del contrato.

Los miembros del Equipo de Trabajo encargados del desempeño de los servicios a prestar a dentro de la cuota variable deben de ser adicionales y distintos a los miembros del Equipo que realicen los trabajos relativos a los servicios a prestar dentro de la cuota fija.

El contratista estará obligado a sustituir a los recursos que formen parte del equipo prestador del servicio cuando ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Mala prestación del servicio, falta de integración y/o adaptación al equipo de trabajo.
- Cualquier otra causa que precise de un ajuste entre demanda de servicio y capacidad en el equipo de trabajo.

- **Constitución inicial del equipo de trabajo:**

El equipo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por los recursos ofertados por el adjudicatario.

- **Procedimiento de Sustitución de Recursos del Equipo de Trabajo**

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

Por **rotación planificada** se entiende aquella que se acuerda con ICM como mínimo 30 días naturales antes de que se produzca, y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un período de un mes. Si ICM lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse. Paralelamente, el adjudicatario deberá proporcionar al recurso entrante, sin que suponga coste alguno para ICM y fuera del horario dedicado a prestar el servicio, la formación necesaria para garantizar los niveles de calidad y eficiencia adecuados. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del periodo de solapamiento de ambos recursos.

Si ICM requiere al Responsable del Servicio la sustitución de un recurso deberá informar con 10 días laborables de antelación, debiendo producirse la sustitución una vez transcurrido dicho plazo.

Para garantizar lo expuesto anteriormente, se han definido unos acuerdos de nivel de servicio con sus respectivas penalizaciones, especificados en el ANEXO "ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES", Apartado 3. "Niveles de Servicio de Rotación de los Equipos de Trabajo".

El incumplimiento grave de los procedimientos de incorporación y sustitución que se describen en este apartado pueden ser causa de resolución del Contrato.

CLÁUSULA 8 - CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por **ICM**, quien podrá revisar y ajustar el modelo y las herramientas que lo soportan, durante el período de vigencia del contrato.

ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO:

Con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio, **se establecerán una serie de niveles de servicio** mínimos, señalados en el ANEXO "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES", del presente pliego.

Estos niveles de servicio inicialmente establecidos con sus correspondientes penalizaciones para el caso de incumplimientos, podrán ser susceptibles de variarse durante el período de ejecución del servicio a través del Comité de Control del Servicio de Mantenimiento, entre **ICM** y el adjudicatario.

MODELO DE RELACIÓN:

El Modelo establecido por **ICM** se estructura en **dos niveles de relación y gestión**:

- **Estratégico:** el contratista es el encargado de velar porque la estrategia y objetivos de la contratación de servicios estén alineados con los de **ICM**, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- **Operativo:** el contratista, con los equipos de trabajo asignados a la ejecución del servicio, se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

Para la gestión del contrato y su seguimiento, se establece un **Comité de Dirección**, que se encargará de los dos niveles de relación y gestión descritos:

Nivel estratégico

En este nivel se llevará a cabo la supervisión global del servicio, decidiendo las estrategias a implementar para asegurar los niveles de prestación y eficiencia requeridos por **ICM**, a saber:

- Monitorizar el avance global del Servicio
- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un período de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio
- Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
- Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Revisión de los niveles de servicio.

Nivel Operativo

En este nivel se estudiarán y evaluarán los cambios funcionales normalmente asociados a Servicios de

Mantenimiento Planificable que afecten la Plataforma, a saber:

- Detección y canalización de las necesidades evolutivas surgidas desde los diferentes Centros y áreas de negocio.
- Definición y aceptación de requerimientos para la realización del mantenimiento evolutivo.
- Aceptación de la valoración en horas y plazos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento planificable.
- Establecer y supervisar el Procedimiento de aceptación de encargos Planificables: una vez realizada la entrega del encargo por parte del adjudicatario, será el usuario y el promotor del encargo quien compruebe la calidad y bondad de la actuación o del desarrollo.
- Aprobación de la certificación mensual de servicios, que servirá de base para la facturación, tanto de los trabajos no planificables como de los planificables correspondientes.
- Aprobación de las penalizaciones según los criterios descritos en el Anexo II del presente pliego de cláusulas técnicas.

El Comité se reunirá mensualmente o dentro de los 15 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes y estará formado al menos por los siguientes integrantes:

- **Responsable/s del Contrato de ICM.**
- Responsable del Servicio del adjudicatario en la figura de **Director del Servicio.**
- El Responsable operativo del Servicio del adjudicatario en la figura de **Responsable del Servicio.**
- Personal del Servicio de ICM si así se estima necesario.

Será responsabilidad del adjudicatario la elaboración de las Actas de los Comités de Seguimiento, que deberá entregar a ICM en el plazo máximo de 1 semana a contar desde la celebración de dicho Comité.

Asimismo, durante la ejecución del contrato, será necesario que el equipo de trabajo del adjudicatario adscrito a la ejecución del contrato, previa autorización y supervisión de **ICM**, mantenga reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de **ICM**, o con personal de las Direcciones Generales afectadas, o con las personas que designe **ICM**, sin número limitado a priori, para la consecución de los objetivos planteados en el presente pliego.

CLÁUSULA 9 - PERIODOS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.

En relación al Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Software se considerarán diferentes **periodos de ejecución del servicio.**

Estos serán de especial consideración a los efectos de la medición de ANS y de la aplicación en su caso de penalizaciones según se determina en el ANEXO "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES", del presente pliego.

Se distinguen los siguientes periodos:

1. Período de pleno Servicio.

El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer los servicios Atención, Soporte y Mantenimiento Software en toda su extensión. El adjudicatario deberá poseer el conocimiento necesario para ser capaz de realizar todas las tareas asociadas.

Este período **se iniciará con una reunión del Comité de Dirección**, en donde se planificarán las actividades, calendarios de reuniones, plazos, flujos de trabajo, herramientas, etc., que componen el contenido y la metodología de este período y los siguientes períodos del Servicio de Soporte y Mantenimiento.

Durante el primer mes de ejecución del servicio no se aplicarán penalizaciones sobre los Acuerdos de Nivel de Servicio, a excepción de las correspondientes al indicador RN02. Se trata de un período de adquisición de conocimiento en el cual el adjudicatario deberá adquirir, actualizar, mantener, ampliar los siguientes conocimientos:

- **Documentación funcional** de los módulos de los Sistemas de Información.
- **Documentación técnica** (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Metodología y estándares en uso relativos al mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
- Procedimientos de trabajo y modelos de relación del servicio.
- Lista de responsables funcionales y expertos de **ICM** y del Proveedor.

La relación de entregables asociados a la fase de Pleno Servicio será al menos la siguiente:

- **Informe mensual de seguimiento operativo** de Incidencias, peticiones y consultas, donde se detallarán por cada instalación mantenida, todos aquellos aspectos necesarios para su correcto análisis, y que permitan planificar acciones de mejora en la consecución del Servicio.
- **Informe mensual sobre el estado del Mantenimiento del Sistema** donde se detallarán por cada instalación mantenida, al menos los siguientes aspectos: Plan de instalación de cambios legales y evolutivos, documentación de parches instalados.
- **Informe mensual ejecutivo de seguimiento** de la prestación del Servicio, actuales e históricos acumulados hasta la fecha.
- **Informe mensual de análisis de los acuerdos de niveles de Servicio**, en los que detallará su nivel de cumplimiento.
- Cualquier informe solicitado por **ICM**, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar la Atención, Soporte y Mantenimiento Software.

El adjudicatario deberá entregar a ICM los informes anteriormente indicados dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.

Se podrán incorporar de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo definido que se consideren oportunas en virtud de las experiencias conjuntas adquiridas durante los primeros meses de rodaje.

Tanto el adjudicatario, como **ICM** podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo (indicadores, procedimientos, herramientas, estándares, estructura del equipo de mantenimiento, etc.) que estimen oportuno. Para ello, el cambio (o cambios) propuesto se documentará en un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos o el problema/riesgo a mitigar, y que será la base para la toma de decisión conjunta de la conveniencia o no de adecuación del modelo.

2. Período de Finalización del Servicio:

El Período de Finalización del Servicio se extiende **durante, al menos, el último mes del contrato**.

El objetivo prioritario será la transmisión de todo el conocimiento, documentación, estándares de funcionamiento y cualquier aspecto que facilite al prestador entrante (**ICM**, u otros) del Servicio del conocimiento necesario para su prestación **ante un cambio de proveedor o sistema de información**.

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante este Período de



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**

finalización del Servicio establecido al efecto, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante.

Para ello, el adjudicatario deberá **ejecutar un Plan de Devolución, de duración mínima de 1 mes**, donde se deberán garantizar al menos los siguientes aspectos:

- Facilitar la Documentación totalmente actualizada relacionada con los Servicios (i.e., manuales de configuración, de operativa, escalados, manuales de usuario, etc.).
- Acceso a consulta a las personas responsables del Proveedor de los equipos que dan servicio a **ICM**.
- Poner a disposición de **ICM** un equipo de personas clave para asistir a **ICM** dentro del servicio y el esfuerzo razonable para su dirección y coordinación.
- Notificar a **ICM** de los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del Servicio, tanto sea la de **ICM** como la de un Tercero designado por **ICM**.
- Asignar el esfuerzo necesario de los recursos clave para conseguir una transición de salida exitosa.
- Identificación de las dependencias clave para cada área.
- Soporte para la preparación de un plan de actividades propuestas.
- Cualquier otra actividad razonablemente requerida por **ICM** para el soporte en la ejecución del Plan de Devolución.

La relación de entregables asociados a esta fase será al menos la siguiente:

- **Realización de un plan de devolución** donde se reflejen los hitos y plazos a realizar durante el Período de Finalización del Servicio. Tras la aprobación de dicho plan por parte de **ICM**, comenzará la ejecución del Período de Finalización del Servicio.
- **Un informe de seguimiento del Período de Devolución.** Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de entregar el Servicio al receptor, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento para la devolución del Servicio de Soporte y Mantenimiento.
- **Un Informe ejecutivo final** donde se detallará la evolución y conclusión del Período de Devolución, un análisis de los riesgos a corto y medio plazo de la futura prestación del Servicio.

CLÁUSULA 10 - ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD.

El adjudicatario, deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos y que la misma esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de **ICM**.

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias y peticiones sobre las herramientas o directrices que decida **ICM**. Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de **ICM**, determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse. Las incidencias repetitivas en una aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo que elimine el problema base.

El adjudicatario deberá garantizar que la inclusión de nuevas funcionalidades o la corrección de defectos **no**

generen un impacto negativo en el rendimiento de las aplicaciones.

El Adjudicatario deberá garantizar el establecimiento de una metodología de calidad para todo el servicio definido en este pliego, incluyendo el modelo de relación y metodología de trabajo con otros posibles administradores de los entornos de trabajo de este pliego, proporcionando el traspaso de conocimiento y formación adecuada a dichos proveedores para garantizar la buena coordinación entre todos los administradores.

CLÁUSULA 11 - HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE.

El adjudicatario **deberá tener el servicio disponible dentro de la franja horaria de 8 h. a 18:00 h., laborables**, de lunes a viernes.

En el caso **del Soporte Técnico en la Administración del Sistema, el horario del servicio disponible se extiende y estará dentro de la franja horaria de 8:00 h. a 22:00 h., laborables**, de lunes a viernes.

En caso de que, por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de **ICM** (Por ejemplo en el caso de incidencias críticas o momentos de proceso crítico del Sistema de Información), los servicios contratados requirieran la ejecución de los mismos en sábados o festivos, o fuera de la franja horaria establecida anteriormente, esta Agencia no aceptará sobre-costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista. El adjudicatario deberá dar este servicio especial de horario extendido antes de que transcurran 4 horas desde la notificación de su necesidad por parte de **ICM**.

CLÁUSULA 12 - LUGAR DEL PRESTACION DEL SERVICIO.

Ubicación Física:

El lugar de la prestación de los servicios será las instalaciones de **ICM** y/o alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid.

No obstante, *el Adjudicatario contemplará en su oferta que **ICM** pueda requerir el desempeño de estos servicios de forma parcial o total desde las instalaciones del Adjudicatario.* Para poder habilitar dicha opción, **ICM** avisará al Adjudicatario con la antelación suficiente (mínimo dos meses) para que se puedan establecer, los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios en remoto.

Medios de Producción:

En la prestación de los servicios en las instalaciones de **ICM** o en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, **utilizará los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista**, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, **ICM** proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

Software:

El software base en puesto cliente (SO, aplicaciones ofimáticas....) así como las licencias de desarrollo para el puesto cliente, serán proporcionadas por el adjudicatario.

Seguridad:

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar los siguientes aspectos:

- **Acceso a los Sistemas de Información.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que **ICM** facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizados únicamente con este fin. Todos



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**

los empleados que accedan a los sistemas y redes de **ICM** deberán hacerlo con el identificador facilitado por **ICM**, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de **ICM**.

- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la Comunidad de Madrid y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de **ICM**. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.
- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** **ICM** marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a **ICM**, se les aplicará la política de seguridad perimetral que **ICM** convenga para garantizar que la sesión de trabajo con **ICM** es confiable.

CLÁUSULA 13 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de **ICM**.

CLÁUSULA 14 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ICM.

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de **ICM**, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de **ICM**.

CLÁUSULA 15 - PLAZO DE GARANTÍA.

Se establece un plazo de garantía de **6 MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

El adjudicatario facilitará, durante el período de garantía, y sin coste adicional para la Comunidad de Madrid, todas las correcciones que, a solicitud de **ICM**, sean necesarias para el adecuado funcionamiento de los aplicativos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del período de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue



derecho alguno la circunstancia de que los representantes de **ICM** los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 16 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Respecto a la gestión, administración y operación de los sistemas de información y de los datos a que se tenga acceso, todo ello dentro de la realización de los trabajos objeto del presente contrato, se deberán cumplir los requisitos de seguridad recogidos en este clausulado en todas las infraestructuras, servicios y sistemas del adjudicatario que den servicio a ICM en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario estará obligado a la realización así como al mantenimiento de los registros de evidencias del cumplimiento durante al menos todo el período de ejecución del contrato de las actividades relacionadas a continuación:

- a) Definir, implementar y mantener una política de seguridad de la información.
- b) Implementar los análisis, ingeniería y contramedidas de seguridad con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información, mediante la ejecución de los controles que den respuesta a los requisitos especificados en este clausulado; todo ello integrado en una gestión de análisis y gestión del riesgo.
- c) Extender lo especificado en el punto anterior a los posibles contratos o relaciones con terceros vinculados a sistemas de información, productos y servicios que estén relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato.
- d) En la fase de diseño funcional de los desarrollos objeto del contrato se realizará un estudio previo de su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de la información y el servicio que soportan y los requerimientos de la distinta normativa que les aplique. Esta especificación de requisitos de seguridad se documentará conforme a lo establecido en los estándares de ICM al respecto de la materia.

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación del servicio. Estas condiciones y medidas se considerarán como de obligado cumplimiento y con carácter de mínimos, teniendo en cuenta que el adjudicatario podrá implantar adicionalmente otros que considere adecuados o necesarios a lo largo de la ejecución del contrato. En todo caso, se estará a lo dispuesto en los estándares de seguridad de ICM. Asimismo, ICM podrá modificar esta relación de requisitos mínimos en cualquier momento, comunicando dicha variación al adjudicatario, quién estará obligado a adecuar sus sistemas a la modificación.



Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá entregar en la Fase I. Análisis de Requerimientos del sistema los siguientes documentos, que deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de ICM en cualquier momento de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado **Política de Seguridad**, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de ICM, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización que intervengan en la prestación del servicio y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado **Documento de Seguridad**, coherente con los documentos de seguridad que exigen los Reales Decretos 1720/2007, y 3/2010 respectivamente, en lo que corresponda a cada uno, donde se encuentre la normativa de seguridad, que recoja todas las medidas de seguridad propuestas, la forma de su cumplimiento y las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio. Estas medidas de seguridad incluirán al menos las que se relacionan a continuación para cada uno de los ámbitos normativos.

Usuarios de sistemas de información

Los usuarios de los sistemas de información relacionados con el objeto del servicio deberán estar identificados y autorizados por el adjudicatario y quedar así reflejado en el Documento de Seguridad, previamente a efectuar cualquier uso de los sistemas mediante el correspondiente procedimiento que incluya los procesos de identificación, autenticación y autorización.

En el Documento de Seguridad se incluirá además la correspondencia y relación de los perfiles y las funciones asociadas al servicio prestado para ICM, así como las personas asociadas a dichos perfiles que pudieran tener acceso a información de la Comunidad de Madrid, y el tipo de información a la que pudieran tener acceso, ya sea datos de carácter personal, de administración electrónica u otro tipo.

Se registrará además en el Documento de Seguridad, si se diera la circunstancia, la relación de usuarios con privilegios de administración de los sistemas de información de ICM (asociados a posibles tareas habituales o puntuales de mantenimiento, explotación de sistemas o cualquier otra que pudiera implicar el acceso a datos del entorno de producción de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid).

En el caso de utilizar sistemas de información de la Comunidad de Madrid, deberán acreditarse previamente de acuerdo con la política de gestión de identidades corporativa de ICM.

Se deberá acreditar el conocimiento y compromiso de la cláusula de seguridad de este pliego por parte de todos los usuarios, quedando registrado en el Documento de Seguridad, así como la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder. Las obligaciones subsistirán aun después de finalizar la relación contractual.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de estas cláusulas y la normativa que se menciona dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

Las relaciones de usuarios mencionadas deberán estar permanentemente actualizadas durante la prestación del servicio.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0963141276603256687055

Protección de datos de carácter personal

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Persona*, en adelante LOPD.
- *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).*
- Disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Medidas de seguridad de carácter mínimo:

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el R.D. 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD):
 - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD.
 - 1.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de ICM, y en concreto:
 - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
 - 1.2.3 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia ICM. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por ICM. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
 - 1.2.4 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando

la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.

- 1.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de ICM, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
 - 1.2.6 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
 - 1.2.7 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
 - 1.2.8 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
 - 1.2.9 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3** Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
 - 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por ICM podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
 - 1.3.3 Será necesaria la autorización de ICM para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de

deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **fines policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:

1.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de ICM.

1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.

1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).

1.4.4 El mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.

1.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

- 2 Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de ICM, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
- 3 El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de ICM, el equipo prestador del servicio



procederá a destruir o a devolver a ICM toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerará al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas.

En el caso de que el contratista destine los datos a **otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo** las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

- 4 De acuerdo con lo dispuesto en la *letra c) del apartado Tres del artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, ICM, que **actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función 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 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.

La contratación de las funciones propias del *Encargado del Tratamiento* de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el *Artículo 9 de la LOPD*, las previstas en el *R. D. 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**

Derecho de información en la recogida de datos.

- 5 Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por ICM como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es *ICM*, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 enero - ENS) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de los servicios prestados. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso.

El adjudicatario deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

El Documento de Seguridad reflejará, además de lo estipulado con carácter general, la relación de las medidas de seguridad y de la forma en la que se procederá al cumplimiento en materia de seguridad en los sistemas de información de administración electrónica en el transcurso del desarrollo de los trabajos.

Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a infraestructuras de ICM

En el caso de que el adjudicatario acceda de forma remota desde sus instalaciones a infraestructuras de la Comunidad de Madrid, será de aplicación lo especificado a continuación.

La información asociada a los accesos a infraestructuras de producción de ICM que alberguen datos o información de la Comunidad de Madrid durante el período de ejecución de los servicios y del período de garantía de los mismos deberá estar a disposición de ICM, y contemplará las acciones de realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de ICM, el mecanismo utilizado, así como todos los datos referidos a los dispositivos y mecanismos utilizados.

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- No se habilitarán ni utilizarán las funciones de las aplicaciones o sistemas operativos que permitan guardar o recordar las credenciales de acceso de forma automática.
- Las infraestructuras del adjudicatario que se utilicen para dar cumplimiento al objeto del contrato y que deban acceder a la red corporativa de la Comunidad de Madrid deberán estar aisladas lógicamente y físicamente, de forma que dichas infraestructuras se utilicen de forma exclusiva para la prestación de los servicios, debiéndose asegurar que no existen conexiones directas entre cualquier otra red distinta de la habilitada para la prestación del servicio y cualquier red de la Comunidad de Madrid a la que se acceda en virtud del contrato ya sea una red pública (ej. Internet) o privada, exceptuándose las conexiones autorizadas requeridas para la prestación del servicio.
- Entre cada red, subred o servicio de comunicaciones se implantarán cortafuegos (firewalls), que deberán estar configurados con la política del menor privilegio, bloqueando o denegando cualquier tipo de tráfico no autorizado o innecesario para la prestación del servicio. De la misma forma se permitirán únicamente los puertos, protocolos o servicios autorizados por ICM. Cualquier puerto, protocolo o servicio no especificado como autorizado se denegará por defecto.
- Los accesos a Internet se efectuarán obligatoriamente a través de proxies con sistema de identificación de su uso.
- El uso del correo electrónico deberá contar con filtro antivirus debidamente actualizado periódicamente.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**

- No se compartirán las cuentas de correo asignadas de forma personal, ni se podrá desviar de forma automática el correo electrónico profesional a cuentas particulares.
- El adjudicatario deberá implantar un Plan de Contingencia que ofrezca respuesta a emergencias, operaciones de respaldo y restauración y contingencias, que, al menos, garantice la correcta operación y entrega de los servicios según los niveles de servicio especificados en el apartado correspondiente.
- Se implementarán salvaguardas para detectar o minimizar la modificación o destrucción no autorizada de datos.
- Se mantendrá y ejecutará una política de respaldo automático de datos, verificación y restauración (en su caso).
- La información que deba suprimirse deberá destruirse de tal forma que sea imposible su recuperación.
- Se incluirá un sistema de protección antivirus, actualizado periódicamente y de forma automática, y que deberá utilizarse sobre cualquier fichero, soporte y software antes de que cualquiera de éstos resida o se instale en los sistemas de información. La frecuencia de actualización será como mínimo semanal.

Propiedad de los trabajos

Todos los derechos de propiedad intelectual o industrial sobre los trabajos, informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la empresa adjudicataria y el personal encargado de la ejecución del objeto de la relación contractual serán propiedad de ICM, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa contratista.

La empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de ICM.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación resultante de la presente licitación corresponden únicamente a ICM.

Sigilo y Confidencialidad de la información tratada

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Esta obligación no se limita al tiempo de ejecución del correspondiente contrato al que está asociado el proyecto indicado, sino que deberá ser respetada aun después de su cumplimiento o resolución.

Cualquier Información, fuese cual fuese su naturaleza (bien técnica, comercial, financiera, operacional o de otro tipo), en cualquier forma o soporte (ya sea verbal, escrita, grabada o de cualquier otro tipo), que pudiera ser facilitada por ICM o la Comunidad de Madrid o cualquier tercero que tenga relaciones contractuales con la misma, en relación con el objeto del presente pliego, será considerada como "Información Confidencial", incluyéndose en esta categoría aquella información que fuese generada a partir de la Información Confidencial.



La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas (en adelante el Equipo del Proyecto) se obligan a:

1. Guardar la Información Confidencial, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, separada de cualquier otra información de la que pudiera disponer el Equipo del Proyecto;
2. Utilizar o transmitir la Información Confidencial exclusivamente para los fines del objeto del contrato;
3. No realizar copia de la Información Confidencial sin el previo consentimiento escrito de ICM, excepto aquellas copias que sean necesarias por el Equipo del Proyecto para su estudio interno;
4. Restringir el acceso a la Información Confidencial únicamente a aquellas personas que necesiten conocerla para los fines del objeto del contrato, y asegurarse de que dichas personas conocen las obligaciones que les resultan aplicables en virtud de lo establecido en el presente documento;
5. No facilitar Información Confidencial a tercero alguno sin el previo consentimiento escrito de ICM, y asegurarse de que, en caso de haber obtenido dicha autorización, dicho tercero firma un compromiso de confidencialidad en términos equivalentes a los del presente documento.
6. Cualquier publicidad o información a los medios de comunicación referida a la simple existencia del contrato o su contenido, deberá ser previamente aprobada por escrito por ICM.
7. El Equipo del Proyecto procederá a destruir o a devolver a ICM toda la Información Confidencial a la finalización del objeto del contrato referido, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte que se pudiera encontrar recogida.
8. La empresa contratista formará e informará de estas obligaciones al personal que participe en el desarrollo del contrato, asumiendo, en caso contrario, las responsabilidades que pudieran derivarse por su incumplimiento.

Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.

- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por ICM en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, ICM se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los usuarios de este aspecto.

La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de los puntos mencionados:

- a) Documentación de los procedimientos.
- b) Registro de incidencias.
- c) Examen del personal afectado: conocimiento y praxis de las medidas que le afectan.

Se deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Estas revisiones deberán ser periódicas y realizarse al menos trimestralmente, poniendo a disposición de ICM los resultados de dichas revisiones. Al menos se deberán revisar las configuraciones de seguridad con intervalos no superiores a un trimestre, poniendo a disposición de ICM los resultados de dichas revisiones.

Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse a ICM del inicio y finalización de las mismas y solicitar la autorización previamente a su realización.

CLÁUSULA 17 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberán elaborarse las ofertas presentadas por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada propuesta los oferentes deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

Con carácter obligatorio, la oferta deberá presentarse en papel y en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en ICM (aplicaciones de ofimática de Microsoft).

La oferta se presentará en dos modalidades:

- **Oferta resumen ejecutivo**, donde se explicarán los aspectos fundamentales de la oferta y sus elementos de valor añadido esenciales, conteniendo la información más relevante para la evaluación de la oferta por ICM según los criterios de adjudicación publicados. Este resumen ejecutivo no podrá superar el número de 5 páginas (5 páginas A4, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11 pt) y que contendrá un **índice**.
- **Oferta completa**, un único documento que no podrá exceder en ningún caso de las **50 páginas** (50 páginas

A4, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11 pt).

La **Oferta completa se ceñirá exclusivamente** a los apartados que se definen a continuación en contenido y formato:

1. Introducción y objetivos:

Se detalla el contexto en el que se realiza la oferta y las capacidades globales del licitador para entender y satisfacer los requerimientos del contrato.

Se efectúa una interpretación de los objetivos propuestos para el contrato y se establece un compromiso formal con los mismos. Igualmente se hace explícito el compromiso de satisfacer íntegramente las requerimientos del pliego con todos sus anexos.

2. Alcance del Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Software.

Descripción detallada de la metodología de trabajo y de las actividades para desarrollar las tareas relativas al SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE en cada uno de los ámbitos funcionales detallados en el presente pliego, contemplándose al menos los siguientes aspectos:

- **2.1 Servicio de atención, soporte y mantenimiento del sistema de gestión de Censo de Contribuyentes y sus Integraciones con otros sistemas y entes externos.** Propuestas para el control del servicio, propuestas para compatibilizar los desarrollos evolutivos con el resto de los servicios requeridos en el presente pliego y las propuestas funcionales, técnicas y de documentación que aporten valor adicional a lo requerido en el presente pliego.
- **2.2 Servicio de atención, soporte y mantenimiento del sistema de gestión de Notificaciones y envíos a SICER y sus Integraciones con otros sistemas y entes externos.** Propuestas para el control del servicio, propuestas para compatibilizar los desarrollos evolutivos con el resto de los servicios requeridos en el presente pliego y las propuestas funcionales, técnicas y de documentación que aporten valor adicional a lo requerido en el presente pliego.
- **2.3 Servicio de atención, soporte y mantenimiento del sistema de gestión de Expedientes Electrónicos y Digitalización, y sus Integraciones con otros sistemas y entes externos.** Propuestas para el control del servicio, propuestas para compatibilizar los desarrollos evolutivos con el resto de los servicios requeridos en el presente pliego y las propuestas funcionales, técnicas y de documentación que aporten valor adicional a lo requerido en el presente pliego.
- **2.4 Servicio de atención, soporte y mantenimiento del sistema de Business Intelligence.** Propuestas para el control del servicio, propuestas para compatibilizar los desarrollos evolutivos con el resto de los servicios requeridos en el presente pliego y las propuestas funcionales, técnicas y de documentación que aporten valor adicional a lo requerido en el presente pliego.

3. Organización de los equipos de trabajo propuestos

Donde se propone y describe la estructura de los equipos de trabajo, indicando los roles con referencia a los perfiles asignados. El licitador realizará una propuesta de organización de las capacidades del proveedor relativas al Equipo de trabajo, especialmente en lo que se refiere a:

- **La composición y organización del equipo de trabajo,** perfiles, roles, grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo, para cada uno de los servicios y trabajos especificados en el presente pliego, tanto en el ámbito funcional como técnico, especificado por los servicios requeridos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0963141276603256687055

- **Gestión, implicación y respuesta del equipo de trabajo en situaciones urgentes o de alta prioridad** y en puntas de trabajo, con objeto de garantizar la continuidad de los servicios. Medidas y actuaciones propuestas para asegurar la motivación del equipo y para garantizar la estabilidad del equipo de trabajo.
- **El modelo de comunicación, coordinación, documentación y gestión del conocimiento** entre los miembros del equipo puesto a disposición del contrato, así como con el equipo de ICM.

4. Análisis de riesgos técnicos y funcionales.

Se deberán contemplar al menos los siguientes aspectos:

- **Análisis de riesgos técnicos** que puedan afectar la correcta prestación del servicio, especialmente de aquellos que afecten a la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de los módulos de las aplicaciones.
- **Análisis de riesgos funcionales** que puedan afectar la correcta prestación del servicio.
- **Propuestas de medidas preventivas y mitigadoras** de estos riesgos.

Todas aquellas mejoras ofertadas sobre los requisitos mínimos exigidos que el licitador comprometa en su oferta no supondrán un coste adicional al importe del contrato.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el artículo 140 del TRLCSP, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, los licitadores deberán identificar qué aspectos concretos de su oferta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial.

A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad **no puede afectar a toda la documentación técnica presentada.**

CLÁUSULA 18 - PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución será de **VEINTICUATRO MESES**, desde el **1 de marzo de 2.016 (inicio) hasta el 28 de febrero de 2.018 (fin)**, de conformidad con los períodos de ejecución previstos en la **CLAUSULA "S EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE"**.

Si en la fecha de inicio de la ejecución del contrato, los trabajos objeto del mismo no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los servicios, **ICM** quedará facultado para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 19 - DOCUMENTACION DE LOS TRABAJOS.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de **ICM** sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de **ICM**.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a **ICM** las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.



CLÁUSULA 20 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

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

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

icm-ga-a1sic@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el período de licitación, el interlocutor único con ICM, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Por su parte ICM, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo, entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**

- ANEXO I -

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: **"MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y ENTORNO TÉCNICO DE LAS APLICACIONES CENSO Y NOTIFICACIONES Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (CENO) Y BUSINESS INTELLIGENCE DE TRIBUTACIÓN AUTONÓMICA (BITA) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS Y ORDENACIÓN Y GESTIÓN DEL JUEGO"**, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio de **Atención, Soporte y Mantenimiento Software** que el adjudicatario debe garantizar, se configura de la siguiente manera:

1. SERVICIOS A PRESTAR DENTRO DE LA CUOTA FIJA:

Todos los servicios asociados en este apartado, se computarán como una **cuota fija mensual**. El importe mensual estimado para la cuota fija es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el apartado 17 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Jurídicas:

Cuota fija: 20.727,02 €/mes, IVA no incluido.

En caso de que la empresa adjudicataria se comprometiese a tomar a su cargo la ejecución de los trabajos por un importe total inferior al presupuesto de licitación, al importe estimado para la cuota fija mensual se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

Se incluyen todas las actividades relativas a los siguientes Servicios definidos en la CLAUSULA "ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE":

- **Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.**
- **Mantenimiento Correctivo.**
- **Instalación actualizaciones funcionales de Producto SAP.**
- **Soporte Técnico en la Administración del Sistema.**
- **Gestión del Servicio ante ICM**

2. SERVICIOS A PRESTAR A COSTE VARIABLE (SIN COMPROMISO DE ASIGNACIÓN):

Todos los servicios asociados en este apartado, se configurarán en **encargos planificables**, que el adjudicatario tendrá que satisfacer, en función de las necesidades que marque **ICM**. Realizado el encargo por parte del adjudicatario, **una vez superado el Proceso de Aceptación** definido en la CLAUSULA "PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS PLANIFICABLES" del presente pliego y teniendo la conformidad de la Dirección encargada de la Inspección de la ejecución del Servicio, el adjudicatario tendrá la autorización para proceder a facturar el encargo, cuyo importe será el resultado de aplicar la tarifa promedio por el número de horas realizadas.

El adjudicatario incluirá en la factura mensual, junto con la facturación del importe correspondiente a la cuota fija, la suma de los importes relativos a todos los encargos aceptados por ICM en ese período, agrupando los



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**

mismos en una línea.

Dichos encargos implicarán el volumen de horas estimadas que se señalan a continuación para los siguientes Servicios de Mantenimiento definidos en la CLAUSULA "ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE":

- **Mantenimiento Evolutivo.**
- **Servicios de Valor Añadido.**

Reparto Horas por Anualidades		
Año 2016	Año 2017	Año 2018
1.875	1.000	375

El precio/hora que se tomará en consideración para cuantificar los proyectos asociados al presente servicio, será el que se deduzca de aplicar al importe estimado que se indica a continuación, el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación, de conformidad con lo establecido en el apartado 17 del Anexo I del Pliego de Condiciones Jurídicas:

Tarifa Promedio: 37,44.€ (IVA no incluido).

En el caso de no consumirse la totalidad de las horas establecidas para la cuantificación de los servicios a Coste Variable, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el contratista.

- ANEXO II -

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y ENTORNO TÉCNICO DE LAS APLICACIONES CENSO Y NOTIFICACIONES Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (CENO) y BUSINESS INTELLIGENCE DE TRIBUTACIÓN AUTONÓMICA (BITA) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS Y ORDENACIÓN Y GESTIÓN DEL JUEGO”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para el servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento, que debe cumplir el contratista, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **penalizaciones**.

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados en el presente ANS, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalizaciones de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación.

La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización a que **ICM** pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Independientemente de las Penalizaciones que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para ICM, un **Plan de Acciones Correctivas** para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS. El contratista informará a **ICM** de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

Con independencia de los ANS y penalizaciones iniciales establecidos en este Anexo, si ambos, **ICM** y el adjudicatario, manifiestan expresamente su consentimiento, se podrá eliminar y modificar los ANS y penalizaciones existentes e incluso definir unos nuevos ANS y penalizaciones, todo ello según el nuevo acuerdo que se alcance. El documento que incluya la nueva definición de niveles de servicio se estudiará y aprobará por el Comité de Seguimiento del Contrato y pasará a ser parte integrante del contrato.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, evaluarán y penalizarán **mensualmente**.

En la prestación de los servicios y en las penalizaciones se tendrá en cuenta la diferente criticidad de las incidencias.

ICM clasifica cualquier **incidencia** que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes **niveles de criticidad**:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**

PRIORIDAD	DESCRIPCION
ALTA	Se cumplen las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> La incidencia bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida total del servicio. (y) El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad): <ul style="list-style-type: none"> Ventanilla / Acceso ciudadano, ó Impacto económico, ó Impacto político / social
NORMAL	<ul style="list-style-type: none"> Resto de situaciones

Tabla 3 – Niveles de Criticidad de las incidencias

Servicio catalogado como crítico: aquellas incidencias relacionadas con los siguientes servicios y siempre teniendo en cuenta su estacionalidad:

- Ventanilla / acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. *Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, portal Madrid.org,...*
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos, teniendo en cuenta su estacionalidad. *Ejemplos: servicios de pago de nóminas, ...*
- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. *Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid, ...*

1. Niveles de Servicio de Actividades No-Planificables:

Los tiempos de resolución que el adjudicatario para cada nivel de criticidad debe cumplir son:

NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
ALTA	≤ 4 horas naturales
NORMAL	≤ 5 días laborables

Tabla 4 – Los tiempos de resolución incidencias y Consultas

El tiempo de resolución se entiende como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia por el Nivel 1 de la unidad de atención y soporte a usuarios o notificadas directamente al Nivel 2, o detectadas proactivamente, hasta el momento en que se resuelve y se comunica al Nivel 1 de la unidad de atención y soporte a usuarios. En todo caso no se considerarán resueltas las incidencias y consultas si posteriormente a la comunicación de su resolución se verifica que no ha sido así, y por tanto el tiempo de resolución seguirá computándose hasta su resolución real. Las incidencias, peticiones y consultas no resueltas se denominarán “abiertas”.

Para las incidencias y consultas de nivel de criticidad 1-Alta.

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a ICM.



- A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio en la CLAUSULA "HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE" del presente pliego.

Para las incidencias y consultas de nivel de criticidad 2-Normal

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en la CLAUSULA "HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE" del presente pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
- La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución.

1.1. Los niveles de servicio para la resolución de incidencias y consultas son:

Indicador	Descripción del Indicador	W Peso	F Factor Corrector			
			0 (sin penalización)	1	1,5	2
IRS01	IRS01= v = Número de incidencias de nivel 1 de criticidad abiertas en el período evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por ICM.	0,50	v = 0	3 > v >= 1	10 > v >= 3	v >= 10
IRS02	IRS02= v = % de incidencias de nivel 2 de criticidad, del total que han estado abiertas en el período evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por ICM.	0,10	10 > v >= 0	15 > v >= 10	20 > v >= 15	v >= 20

Tabla 5 – Indicadores niveles de servicio para la resolución de incidencias y consultas

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = A * \sum (W * F)$$

Donde:

- **A** es el importe correspondiente a la cantidad económica mensual de Cuota Fija (IVA no incluido),
- **W** Peso del indicador.
- **F** Factor de corrección.

La Penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANS's en este apartado no podrá superar la cantidad representada por **A**.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura pendiente de tramitación.

1.2. Reclamaciones de Incidencias: Incidencias, peticiones y consultas.

Son las Incidencias, peticiones y consultas reclamadas frente al total que hayan estado abiertas en el período evaluado. Se evaluará mensualmente.

Se considera incidencias, peticiones y consultas reclamadas aquellas que son requeridas su resolución por el usuario de nuevo tras ser reportadas la primera vez y no ser solucionadas.

Indicador	Descripción	Valores	Penalidad por incumplimiento
IRI	Porcentaje de reclamaciones	IRI < 5% 5% <= IRI < 10% 10% <= IRI < 15% 15% <= IRI < 20% 20% <= IRI	Sin penalidad 3% 6% 9% 12%

Tabla 6 – Indicadores niveles de servicio reclamaciones de Incidencias

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = A * PI$$

Donde:

- **A** el importe correspondiente a la cantidad económica mensual de Cuota Fija(IVA no incluido)
- **PI** es el % de penalización aplicable por el incumplimiento de los ANS de este apartado.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura pendiente de tramitación.

2. Niveles de Servicio Actividades Planificables: peticiones, evolutivos, desarrollos:

Se controlará la fecha de entrega real de la prestación respecto a la fecha planificada que fue acordada.

A cada actividad planificable, ICM le asignará una prioridad: Alta, Media o Baja.

Salvo que ICM comunique al adjudicatario otra cosa distinta, **la prioridad por defecto de las actividades planificables será la prioridad media.**

Los **informes** definidos como entregables en las cláusulas “*S EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE*” y “*CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE*” así como las actas de reunión se considerarán **como planificables con prioridad alta.**

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

Tiempo de retraso(t) en días naturales	Penalidad Prioridad Alta	Penalidad Prioridad Media	Penalidad Prioridad Baja
3 < t < 15	10 %	5 %	2 %



15 ≤ t < 30	15 %	10 %	5 %
30 ≤ t	20 %	15 %	10 %

Tabla 7 – Penalización encargos planificables

Las penalizaciones se aplicarán, según la tabla anterior al adjudicatario por cada prestación retrasada.

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = \sum A * PPR$$

Donde:

- “A” es el importe correspondiente al coste total acordado para la petición de mantenimiento (IVA no incluido). En el caso de que sea un informe definido como entregable en las cláusulas “S EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE” y “CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE”: “A” tomará el valor de la décima parte de la cuota fija.
- PPR es el % de penalización aplicable a cada prestación retrasada según su prioridad y tiempo acumulado de retraso, según la tabla anterior.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura pendiente de tramitación.

3. Niveles de Servicio de los Equipos de Trabajo:

3.1. Salidas (bajas) no acordadas con ICM y no planificadas. (RN01)

RN01 % de salidas (bajas) no acordadas con ICM y no planificadas producidas en el mes con respecto al Equipo prestador mínimo. Este indicador se aplica mensualmente.

El Adjudicatario tiene un plazo de preaviso para las bajas de 30 días naturales, tal como se indica en la CLÁUSULA “OBSERVACIONES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO” apartado Procedimiento de Sustitución de Recursos del Equipo de Trabajo.

El rango RN01 se calcula de la siguiente forma:

$$\text{RANGO_RN01 (n)} = (\text{NB} / \text{NPE}) \times 100, \text{ medido en \%}$$

Donde:

- el valor **NB** es el número de bajas de recursos del Equipo no planificadas por el Adjudicatario y/o no acordadas entre las Partes.
- el valor **NPE** es el número de recursos del Equipo prestador mínimo el primer día laborable del mes.

El Factor RN01 se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Rango (n)	$0\% < n \leq 40\%$	$40\% < n$
Factor	0,6	1

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = A \times 0,40 \times (\text{Factor RN01})$$

Donde “A” es el importe correspondiente a la cantidad económica mensual de Cuota Fija(IVA no incluido).

3.2. Incumplimiento de los componentes del equipo prestador mínimo. (RN02)

RN02 % de incumplimiento respecto al número de componentes del Equipo prestador mínimo, tal como se indica en la CLÁUSULA “DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO”

El rango RN02 se calcula de la siguiente forma:

$$\text{RANGO_RN02 (n)} = (\text{NRREP} / \text{NRTEP}) \times 100, \text{ medido en \%}$$

Donde:

- el valor **NRREP** es el número de recursos acreditados que prestan realmente el servicio del Equipo prestador mínimo.
- el valor **NRTEP** es el número de recursos definidos como el Equipo prestador mínimo.

El Factor RN02 se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Rango (n)	$n < 50\%$	$50\% \leq n < 100\%$	$100\% = n$
Factor	2	1	0

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = A \times 0,40 \times (\text{Factor RN02})$$

Donde “A” es el importe correspondiente a la cantidad económica mensual de Cuota Fija(IVA no incluido).

Cálculo de la Penalización Total del Período medido:

La penalización total aplicable para el período que está siendo controlado, será el menor de los siguientes valores:

- La suma del total de las penalizaciones aplicables.
- El **20%** del total de la Factura, IVA no incluido, correspondiente del período que está siendo controlado.

En el caso de que la penalización total aplicable para el período que está siendo controlado, supere el 20%, la diferencia entre la penalización y el tope del 20% sumará como penalización al período siguiente a medir.



Si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en el período de los últimos 12 meses, el importe de la penalización correspondiente a cada uno de los meses supera el 20% del importe de la factura correspondiente a dicho mes por todos los servicios IVA no incluido, ICM quedará facultado para instar la resolución del contrato.

Las penalizaciones se harán efectivas mediante descuento sobre la base imponible de la factura.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141276603256687055**





- ANEXO III -

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: **"MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y ENTORNO TÉCNICO DE LAS APLICACIONES CENSO Y NOTIFICACIONES Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (CENO) Y BUSINESS INTELLIGENCE DE TRIBUTACIÓN AUTONÓMICA (BITA) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS Y ORDENACIÓN Y GESTIÓN DEL JUEGO"**, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO - MODELO DE CURRÍCULUM

(A aportar por cada miembro del equipo de trabajo propuesto)

APELLIDOS:	
NOMBRE:	
CATEGORÍA PROFESIONAL:	
TITULACIÓN:	
FORMACIÓN:	
ACTIVIDAD PROFESIONAL (especificando, como mínimo, Empresa, Duración del proyecto, Descripción del mismo y actividades desarrolladas y cliente para el que se ejecuta):	

NOTA: El licitador propuesto como adjudicatario, **con carácter previo a la adjudicación**, deberá aportar este documento, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa, para cada uno de los miembros del **Equipo Base de soporte y mantenimiento** propuesto, indicando el perfil al que se adscribe, así como, toda aquella documentación que ICM estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.

Fecha y firma

**El Consejero Delegado de la Agencia de Informática
y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid**

Fdo. : Blas Labrador Román

