

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL
CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “EVOLUCIÓN DE LA
PLATAFORMA DE DIFUSIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD
DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO
SIMPLIFICADO ORDINARIO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964077743850847294669**



INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	5
CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL PROYECTO	5
3.1.- AMBITO ORGANIZATIVO.....	5
3.2.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	6
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	7
4.1.- LANZAMIENTO DEL PROYECTO	7
4.2.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.....	8
4.3.- TRASPASO DE CONOCIMIENTO DEL ESTADO DE LA PLATAFORMA AL INICIO DEL PROYECTO	8
4.4.- REDISEÑO DE LA PLATAFORMA DE DIFUSIÓN INSTITUCIONAL “MADRID.ORG” DE ACUERDO A LAS NUEVAS TENDENCIAS DE USO Y DEMANDAS DE LA SOCIEDAD DIGITAL	9
4.5.- RESOLUCIÓN DE PETICIONES E INCIDENCIAS.....	12
4.6.- EVOLUTIVOS.....	13
4.7.- TRASPASO DE CONOCIMIENTO DEL ESTADO DE LA PLATAFORMA AL TÉRMINO DEL PROYECTO.....	14
CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	15
5.1.- ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	15
5.1.1.- Responsable de Servicio (jefe de proyecto)	15
5.1.2.- Creativo	16
5.1.3.- Diseñador gráfico	16
5.1.4.- Maquetador.....	17
5.1.5.- Consultor experto en CMS de entorno abierto Drupal	17
5.1.6.- Programador/Analista web experto CMS de entorno abierto Drupal	17
CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	18
6.1.- DISPONIBILIDAD DE MEDIOS	18
6.2.- LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	18
6.3.- RESPONSABLE DEL SERVICIO	19
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	19
7.1.- NIVEL TÁCTICO	20
7.2.- NIVEL OPERATIVO.....	21
CLÁUSULA 8.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	22
8.1.- INTRODUCCIÓN.....	22
8.2.- DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD	23
8.3.- USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	23
8.4.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	24

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

8.5.- MEDIDAS DE SEGURIDAD Y COMPROMISOS DEL ADJUDICATARIO EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	27
CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	28
CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA	28
10.1.- MEDIDAS DE SEGURIDAD Y COMPROMISOS DEL ADJUDICATARIO EN EL CASO DE ACCESO REMOTO A LA AGENCIA	28
10.2.- RESTRICCIONES GENERALES	29
10.3.- AUDITORÍA DE LA SEGURIDAD Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS	30
10.4.- RIESGOS DE SEGURIDAD	31
CLÁUSULA 11.- PLAZO DE GARANTÍA.....	31
CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....	31
CLÁUSULA 13.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	31
13.1.- ORGANIZACIÓN DEL ADJUDICATARIO	31
13.2.- PLANIFICACIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LAS FASES DEL PROYECTO	33
13.3.- PLAN DE CALIDAD	33
CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	34
ANEXO 1.- MODELO DE CURRÍCULUM VITAE	36

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015)*, tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (*Artículo 10 Tres - c*).

Esta Agencia está realizando una apuesta de futuro en nuevas tecnologías para proporcionar al ciudadano la mejor información y calidad en los servicios prestados a través del portal “www.madrid.org”, con intención, además, de convertirlo en una referencia nacional e internacional.

La Comunidad de Madrid tiene como objetivo ofrecer el mejor servicio al ciudadano de una manera eficiente y eficaz. En particular, entiende que una pieza clave para lograr la excelencia en la prestación de dichos servicios es la de difundir de forma clara, concisa y adecuada a las diferentes audiencias, la información relativa a la prestación de servicios y acciones de gobierno.

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, para este fin, ha venido desarrollando la difusión de información en torno a “[madrid.org](http://www.madrid.org)” y sus portales, que ha alcanzado la categoría de sitio de referencia para que ciudadanos, empresas y visitantes accedan a cualquier tema relativo a sus competencias.

El proceso de difusión se organiza en torno a la siguiente estructura organizativa:

- La producción de contenidos de “[madrid.org](http://www.madrid.org)” se realiza por los equipos de redacción y edición de las Consejerías y Centros Directivos de la Comunidad de Madrid (Oficinas Web), cuya razón de ser es la elaboración de información coordinada y su publicación y difusión en Internet para potenciar la información y el servicio al ciudadano.
- La línea editorial se coordina por la D.G. de Medios con comunicación directa con todos los Centros Directivos.

Para aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías y adecuarse a los nuevos requerimientos de información y gestión de la sociedad madrileña la Comunidad de Madrid ha incorporado a su línea de difusión:

- Socialización de la web y difusión 2.0: Informa a sus ciudadanos, empresas y visitantes extendiendo el canal web a los principales canales sociales: facebook, twitter, youtube, linkedin, etc.
- Contenidos multimedia: Produce vídeos y otros contenidos multimedia que documentan elementos de especial relevancia para difundir entre los anteriores canales.
- Boletines informativos: Produce boletines con información de gestión y de ocio/turismo personalizando la difusión entre los ciudadanos interesados.
- Adecuación a las distintas audiencias: Se ha incorporado un importante número de subportales temáticos con una producción de contenidos más dinámica y que atiende de forma personalizada a las diferentes audiencias del portal. También se han mejorado las aplicaciones de tramitación electrónica, el diseño gráfico, la plataforma de gestión de contenidos y la arquitectura de navegación del mismo.
- Diversos portales de gestión hacia el ciudadano, que garantizan facilidades de tramitación con la Administración 24 horas al día y 7 días a la semana.

Durante esta etapa de crecimiento y expansión, la Comunidad de Madrid ha llevado a cabo trabajos de estructuración, ordenación y estabilización de los portales de “[madrid.org](http://www.madrid.org)”, mediante la definición de procesos y

procedimientos tanto técnicos como de redacción sobre una plataforma de gestión de contenidos que ha respondido adecuadamente a las demandas de la sociedad madrileña.

Tras un proceso previo de racionalización y rediseño de los portales existentes, se hace necesario migrar los mismos desde el Gestor de Contenidos actual a un nuevo Gestor de Contenidos (en adelante CMS) que proporcione mayor agilidad en la evolución tecnológica, estandarización y mejoras en la accesibilidad. Esta migración es el primer paso hacia una plataforma web que cubra nuevas necesidades tales como la transformación hacia un gobierno abierto, la publicación de datos abiertos y la transparencia, entendida en sentido amplio.

Para conseguir estos objetivos, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid precisa llevar a cabo trabajos un rediseño gráfico del portal central www.madrid.org de acuerdo a las nuevas tendencias de uso y demandas de la sociedad digital.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los servicios de evolución de la plataforma de difusión electrónica de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas y sus Anexos.

CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL PROYECTO

A continuación se indica sobre qué elementos va a trabajar el adjudicatario.

3.1.- AMBITO ORGANIZATIVO

Se entiende por ámbito de la Comunidad de Madrid para el evolución y soporte al diseño gráfico de www.madrid.org y otros portales, a la relación de oficinas web, unidades organizativas y órganos de gobierno de la página institucional www.madrid.org, conforme a la normativa de aplicación en cada caso con cargo al presupuesto de la Comunidad de Madrid.

En términos de volumetría, se requiere dar cobertura a:

- Todas las Consejerías, con sus respectivas unidades organizativas.
- Más de 600 usuarios contribuidores a la gestión de los contenidos y servicios accesibles desde la plataforma www.madrid.org.
- Portales y contenidos
 - ✓ Número de portales en Fatwire Content Server: 65 portales y más de 100 servicios portalizados. Además, hay 26 portales Joomla y 30 portales estáticos.
 - ✓ Portales externos
 - ✓ Más de 130.000 documentos
 - ✓ Más de 70.000 imágenes
 - ✓ Más de 40.000 noticias
 - ✓ Más de 25.000 contratos (más de 100.000 contratos menores nuevos cada trimestre)

- ✓ Más de 3.400 publicaciones
- ✓ Más de 10.000 servicios y trámites
- ✓ Más de 5.000 audios y vídeos
- ✓ Más de 500.000 páginas
- Tipos de contenidos
 - ✓ Noticias y notas de prensa
 - ✓ Eventos
 - ✓ Centros
 - ✓ Contratos
 - ✓ Convocatorias
 - ✓ Servicios
 - ✓ Trámites
 - ✓ Contenidos informativos de amplio espectro
 - ✓ Otros
- Audiencias
 - ✓ Más de 50.000.000 de visitas anuales
 - ✓ Casi 200.000.000 de páginas vistas anuales

3.2.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

La prestación de los servicios objeto del contrato tiene por objeto los siguientes ámbitos funcionales pertenecientes a la plataforma de difusión electrónica de la Comunidad de Madrid:

- Evolutivos y soporte gráfico a portales
 - ✓ Portal Central
 - ✓ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
 - ✓ Servicios y trámites
 - ✓ Atención al ciudadano
 - ✓ Contratación
 - ✓ Lector
 - ✓ Justicia
 - ✓ Datos Abiertos
 - ✓ Servicios específicos de Participación ciudadana
 - ✓ Identificación/autenticación para Participación y Colaboración ciudadanas



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964077743850847294669**

- ✓ Servicios específicos de Colaboración ciudadana
- ✓ Otros
- Otros mantenimientos correctivos y peticiones o evolutivos menores con el objetivo de asegurar el servicio continuo.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

A lo largo de toda la vida del contrato se llevará a cabo la tarea continua de rediseño de la plataforma de difusión electrónica institucional, “madrid.org”, para que evolucione de acuerdo a las nuevas demandas de la sociedad digital.

En este apartado se establecen los trabajos, agrupados en actividades, que el contratista deberá realizar durante la ejecución del contrato, así como los entregables mínimos que deberá proporcionar como resultado de dichos trabajos.

Los entregables de tipo documento deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que la Agencia facilite al contratista, y deberán ser aportados en formato electrónico, compatible con las herramientas instaladas en la Agencia (aplicaciones de ofimática de Microsoft), y en papel cuando las circunstancias así lo requieran.

La Agencia realizará la revisión de los entregables del proyecto. El contratista completará las carencias detectadas y corregirá los defectos que le sean notificados por la Agencia como condición previa a la aprobación de cada entregable.

4.1.- Lanzamiento del proyecto

La actividad de lanzamiento del proyecto será común para todos los trabajos en las distintas fases que se describen en el presente pliego. Su duración máxima será de cinco días laborables.

Los trabajos mínimos a realizar por parte del contratista en esta actividad, a modo de ejemplo, serían:

- ✓ Elaboración del **Documento de Plan de Proyecto** en el que figuren, como mínimo, los siguientes contenidos:
 - Descripción del Proyecto (objetivos, procesos, alcance, interconexiones con otros sistemas, usuarios del sistema de información,...).
 - Equipo de Trabajo (organización, roles y responsabilidades).
 - Planificación detallada de cada una de las fases, con sus actividades y tareas, indicando los responsables, hitos y entregables.
 - Plan de Calidad.
 - Análisis de riesgos y medidas preventivas y paliativas.
 - Modelo de Seguimiento, en base a lo establecido en la CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO
- ✓ Exposición del contenido del Documento de Plan de Proyecto y presentación de los componentes clave de su equipo de trabajo, con indicación de sus distintos roles, así como necesidades de disponibilidad de personal de

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

la Agencia en los ámbitos que competan, en la **reunión de lanzamiento del proyecto** que será convocada por la Agencia.

Entregables propuestos en esta actividad

- ✓ Documento **de Plan de Proyecto** (el contratista debe mantener actualizado este documento a lo largo de todo el proyecto).
 - Planificación del Proyecto.
 - Plan de Calidad del Proyecto.
 - Plan de Análisis de riesgos y medidas preventivas y paliativas.
 - Equipo de Proyecto de la Agencia.
 - Equipo de Proyecto del Adjudicatario.
 - Modelo de Seguimiento.
- ✓ Documentación de la Reunión de Lanzamiento del Proyecto
 - Acta de la Reunión de Lanzamiento del Proyecto.

4.2.- Seguimiento y control del proyecto

La gestión del proyecto se realizará a través de diferentes tareas comunes a todas las líneas de trabajo:

- Reuniones de seguimiento cuya periodicidad podrá variar dependiendo del momento y de las necesidades.
- Elaboración de informes de seguimiento recopilatorios del estado de los trabajos en curso, puntos pendientes, riesgos, y actualizaciones de la planificación de detalle.

Entregables propuestos en esta actividad

- Actas de las reuniones de seguimiento.
- Informes de estado del proyecto.
- Planificación detallada y de alto nivel actualizada.

4.3.- Traspaso de conocimiento del estado de la plataforma al inicio del proyecto

Periodo de 15 días naturales al comienzo del contrato en el que se traspasará al contratista el estado de los proyectos en ese momento. Para ello se llevarán a cabo las siguientes tareas específicas:

- La Agencia facilitará al contratista la documentación descriptiva de la plataforma al comienzo del contrato, como documento de diseño, maquetas, accesos a máquinas y entornos de desarrollo, y otros documentos auxiliares que puedan aportar conocimiento sobre el estado de los trabajos a abordar en el alcance del proyecto.
- El contratista estudiará y analizará detalladamente toda la información detallada en el punto anterior.
- Reuniones de trabajo para la resolución de dudas que se puedan plantear tras el estudio y análisis pormenorizado de la información facilitada por la Agencia.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964077743850847294669**

Entregables propuestos en esta actividad

- Actas de las reuniones de trabajo mantenidas para la resolución de dudas.
- Informe de visión del proyecto incluyendo posibles los riesgos detectados.
- Planificación de alto nivel.

4.4.- Rediseño de la plataforma de difusión institucional “madrid.org” de acuerdo a las nuevas tendencias de uso y demandas de la sociedad digital

Funciones y Servicios

- ✓ Toma de requisitos por parte del adjudicatario de las necesidades detectadas o iniciativas propuestas por parte de los integrantes del equipo responsable de cada sitio web.
- ✓ Participación y apoyo en las reuniones relativas al portal, a requerimiento de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Desarrollo de todos los elementos solicitados para los portales en los plazos previstos y con la calidad requerida para el mismo.
- ✓ Propuestas de diseño, tanto creativas como técnicas, solicitadas para portales del entorno “madrid.org”, siguiendo y manteniendo la línea técnica del Kit de desarrollo de portales de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Ejecutar un control de la demanda de peticiones, cambios o diseños, que permita un adecuado desarrollo del contrato y que posibilite la ordenación y priorización de trabajos, de forma que se garantice un servicio apropiado sin desbordar o sobrepasar las capacidades técnicas o económicas pactadas. Los datos y la priorización estarán permanentemente a disposición del personal designado por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para dirimir u ordenar cualquier sobrecarga que se produzca en la demanda. Cada petición debe ser autorizada por este personal de la Agencia antes de ser atendida y afectar a los costes de trabajo.
- ✓ Mantener una biblioteca de información y documentación apropiada para el objetivo requerido.
- ✓ Selección y carga de elementos gráficos en un Banco de Imágenes de uso común para redactores web de la Comunidad de Madrid. La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determinará la herramienta a utilizar.
- ✓ Elaborar la información para el seguimiento ejecutivo.
- ✓ Al menos mensualmente, elaborar una memoria relativa a los trabajos que el adjudicatario haya llevado a cabo durante ese mes.
- ✓ Creación de soportes físicos en formato electrónico, compatibles con los estándares de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, para el mantenimiento y uso de la información requerida. Para información gráfica, se utilizará la herramienta “Banco de Imágenes”. Los ficheros fuentes (psd y similares) se entregarán mensualmente en formato físico (disco duro).
- ✓ Mantenimiento e inventariado de contenidos multimedia.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

Tareas específicas a realizar en www.madrid.org

Las tareas mínimas a realizar por el adjudicatario para crear los diferentes elementos de diseño necesarios para el mantenimiento periódico del “site” son:

- ✓ Logos y adaptaciones: desarrollo y adaptaciones de logos para utilización en la web o en los diferentes banner a desarrollar.
- ✓ Gráficos: desarrollo de gráficos para el portal.
- ✓ Banner institucionales y de comunicación: desarrollo de banner institucionales y de comunicación para la home de “madrid.org” y sub-homes orgánicas o temáticas, y todas las adaptaciones necesarias para la utilización de los mismos en al menos tres tamaños. Semanalmente se hará una renovación de estos banner.
- ✓ Retoque fotográfico: se retocarán todas las imágenes necesarias para la creación de todos los elementos para la web, fotos y banner.
- ✓ Desarrollo de claims: Conceptualización y desarrollo de textos publicitarios para la utilización en los diferentes banner, imágenes y gráficos necesarios para el portal.
- ✓ Diseño gráfico (enfoque) de portales y zonas web: propuesta y enfoque gráfico inicial para nuevas páginas web del entorno “madrid.org”, en formato gráfico básico (JPEG o similares) para su aprobación por interesados y la Comisión de Redacción de “madrid.org” (según procedimientos estándar establecidos en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid). No se superará el número de cuatro diseños/mes, y consistirá en la elaboración de entre 2 y 3 imágenes JPEG por portal, de páginas web completas tipo Home y Subhome (niveles 1 y 2 de portal).
- ✓ Diseño gráfico técnico para desarrollo de portales y zonas web: Una vez aprobado un enfoque gráfico, elaboración, prueba y entrega de maquetación HTML conforme a normativa técnica de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, así como de hojas de estilo (CSS y similares) suficientes para que los equipos de desarrollo las apliquen a las plantillas y páginas web a desarrollar.

Tareas a realizar en el resto de Portales

Las tareas mínimas a realizar por el adjudicatario para crear los diferentes elementos de diseño necesarios para el mantenimiento periódico del resto de portales son:

- ✓ Banner institucionales: creación de banner institucionales para las diferentes páginas home de los diferentes portales, así como de las secciones internas de cada uno de ellos.
- ✓ Logos y adaptaciones: desarrollo y adaptaciones de logos para su utilización en las diferentes webs o en los diferentes banner a desarrollar.
- ✓ Gráficos: desarrollo de gráficos ilustrativos para los portales.
- ✓ Retoque fotográfico: se retocarán todas las imágenes necesarias para la creación de todos los elementos para la web, fotos y banner.
- ✓ Sustitución de imágenes: El adjudicatario se encargará conjuntamente con el equipo director del proyecto de detectar todas las imágenes candidatas de ser sustituidas. Una vez detectadas se procederá a la recopilación, adaptación y creación de imágenes para proponer a la Dirección del Proyecto.

- ✓ Desarrollo de claims: Conceptualización y desarrollo de textos publicitarios para la utilización en los diferentes banner, imágenes y gráficos necesarios para el portal.
- ✓ Diseño gráfico (enfoque) de portales y zonas web: propuesta y enfoque gráfico inicial para nuevas páginas web del entorno “madrid.org”, en formato gráfico básico (JPEG o similares) para su aprobación por interesados y Comisión de Redacción.
- ✓ Diseño gráfico técnico para desarrollo de portales y zonas web: Una vez aprobado un enfoque gráfico, elaboración, prueba y entrega de maquetación HTML conforme a normativa técnica de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, así como de hojas de estilo (CSS y similares) suficientes para que los equipos de desarrollo las apliquen a las plantillas y páginas web a desarrollar.

Todas estas tareas tendrán que llevarse a cabo en cada uno de los portales objeto del presente pliego. Las tareas se llevarán a cabo bajo demanda de cada una de las Direcciones de los propios portales.

Tareas específicas: Boletines ciudadanos

Desde la Comunidad de Madrid se remiten distintos boletines informativos con información institucional, como el Diario de Sol u Ocio Madrid.

Las tareas mínimas a realizar por el adjudicatario para crear los diferentes elementos de diseño necesarios para el mantenimiento periódico de los boletines ciudadanos son:

- ✓ Logos y adaptaciones: desarrollo y adaptaciones de logos para su utilización en el canal correspondiente o en los boletines oficiales
- ✓ Gráficos: desarrollo de gráficos para el canal correspondiente o de los boletines oficiales.
- ✓ Generación de los boletines institucionales: Confección de los boletines institucionales de la Comunidad de Madrid según los procedimientos y normas técnicas indicados por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Diseño gráfico (enfoque) de portales y zonas web: propuesta y enfoque gráfico para los canales sociales o para los boletines oficiales, en formato gráfico básico (JPEG o similares).

Como resultado de los trabajos realizados, el adjudicatario, a requerimiento de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, deberá elaborar la siguiente **documentación**, que deberá entregar, mensualmente, dentro del plazo máximo de 72 horas desde el momento en el que ésta le sea requerida por la Agencia.

- ✓ Documentación técnica.
- ✓ Información de estado durante el ciclo de vida de cada una de las actuaciones.
- ✓ Información de seguimiento de cada trabajo: historia y estadísticas.
- ✓ Biblioteca: organización, localización y control de la situación de la documentación.
- ✓ Indicadores de seguimiento e indicadores para la Dirección.
- ✓ Elaboración de la documentación y actas de las reuniones en que participen.
- ✓ Elaboración de una memoria relativa al estado de la ejecución de los trabajos que el adjudicatario esté llevando a cabo.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

- ✓ Elaboración de informes justificativos de los servicios prestados (seguimiento mensual de las tareas).

4.5.- Resolución de peticiones e incidencias

Las peticiones e incidencias serán gestionadas a través de las vías establecidas en la Agencia a tal efecto, mediante un alta de incidente a través del portal del CAU realizada por el usuario que será escalado al grupo de gestión del servicio (Unidad de Difusión Electrónica de la Agencia) de madrid.org.

Estas peticiones serán analizadas y filtradas por el grupo de gestión del servicio de madrid.org, quien se encargará de recabar la información necesaria para la definición concreta de la necesidad o problema con el objeto de que el adjudicatario disponga de todos los datos necesarios para ejecutarla.

Será el grupo de gestión del servicio de madrid.org quien establezca cuando una necesidad o problema es:

- ✓ Incidencia.
- ✓ Petición.
- ✓ Evolutivo.

Se realizarán de oficio, a iniciativa del equipo prestador del servicio o a petición de la agencia, las actualizaciones de seguridad necesarias, tanto de *core* como de módulos *contrib* (incluyendo los módulos *custom*, *features* y *themes* si se vieran afectados), para los portales en producción o en alguna fase intermedia de puesta en producción, incluyendo las pruebas de regresión para garantizar que se mantiene la integridad de los portales afectados.

El equipo prestador del servicio será responsable de la implantación y/o configuración de las herramientas necesarias para automatizar las tareas de mantenimiento y calidad del software (incluirá las tareas relacionadas con GIT, Jenkins, Behat, scripts, y todas aquellas que el adjudicatario considere necesarias para un mantenimiento y desarrollo ágil y con garantías lo más automatizado posible).

Las entregas seguirán estándares Drupal de despliegue rápido asegurando calidad, mediante el uso de *features* y módulos de *update* para actualización de portales en mantenimiento. El adjudicatario será responsable de realizar la entrega en el sistema de control de versiones GIT de tal modo que se pueda automatizar el despliegue en el entorno de desarrollo y resto de entornos de manera automatizada mediante Jenkins. El adjudicatario será responsable de asegurar que los desarrollos se despliegan automáticamente en el entorno de desarrollo, en modo integración continua, una vez superadas las pruebas automatizadas de calidad del software y pruebas de regresión de las funcionalidades de cada portal, con reportes de errores si fuera el caso a los responsables del equipo. El adjudicatario será responsable de garantizar que el entorno de desarrollo es funcional y estable, de asegurar mediante pruebas automatizadas y manuales que el comportamiento es el esperado y de realizar el despliegue en el entorno de validación a petición de la Agencia.

En caso de incidencias que deban resolverse de manera urgente, se generará un *hotfix* a partir de la rama GIT de producción. El adjudicatario será el responsable del despliegue en el entorno de producción y de la integración del *hotfix* en la rama de desarrollo.

Esta actividad será continuada a lo largo de toda la vida del proyecto y estará referida a los portales en producción gestionados con el CMS Drupal (Portal Central, Portal del Boletín de la Comunidad de Madrid, Portal de Participación, Portal de Transparencia,...).



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

Entregables propuestos en esta actividad

- ✓ Valoración del esfuerzo asociado a la resolución, estimación de horas por perfil.
- ✓ Propuesta de solución técnica, cuando proceda.

4.6.- Evolutivos

Los evolutivos podrán estar referidos a los siguientes alcances:

- ✓ Desarrollo e implantación de nuevas secciones, servicios, contenidos, temas o portales.
- ✓ Evoluciones de secciones, contenidos, servicios, temas o portales.

El equipo prestador del servicio será responsable de la implantación y/o configuración de las herramientas necesarias para automatizar las tareas de mantenimiento y calidad del software (incluirá las tareas relacionadas con GIT, Jenkins, Behat, scripts, y todas aquellas que el Adjudicatario considere necesarias para un mantenimiento y desarrollo ágil y con garantías lo más automatizado posible).

Las entregas seguirán estándares Drupal de despliegue rápido asegurando calidad, mediante el uso de *features* y módulos de *update* para actualización de portales en mantenimiento. El adjudicatario será responsable de realizar la entrega en el sistema de control de versiones GIT de tal modo que se pueda automatizar el despliegue en el entorno de desarrollo y resto de entornos de manera automatizada mediante Jenkins. El adjudicatario será responsable de asegurar que los desarrollos se despliegan automáticamente en el entorno de desarrollo, en modo integración continua, una vez superadas las pruebas automatizadas de calidad del software y pruebas de regresión de las funcionalidades de cada portal, con reportes de errores si fuera el caso a los responsables del equipo. El adjudicatario será responsable de garantizar que el entorno de desarrollo es funcional y estable, de asegurar mediante pruebas automatizadas y manuales que el comportamiento es el esperado y de realizar el despliegue en el entorno de validación a petición de la Agencia.

Durante la fase de construcción, el adjudicatario está obligado a realizar revisiones de código. Se exigirá que estas revisiones se hagan con una periodicidad semanal o quincenal usando herramientas acordadas previamente con la agencia para las pruebas unitarias y de regresión (tales como Behat). La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid exigirá al adjudicatario las evidencias de la realización de esas revisiones en las reuniones periódicas de seguimiento del proyecto.

Las **Pruebas de Rendimiento** tienen como objetivo verificar el comportamiento de la aplicación para la carga de usuarios estimada y un volumen de información determinado, recogido todo ello en los requisitos técnicos. El adjudicatario tiene la obligación de definir estas pruebas en las fases de Análisis, Diseño Funcional y Diseño Detallado, y de ejecutarlas al final de la fase de Integración y Validación en los entornos de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

Para cada uno de los evolutivos correspondiente a esta categoría se proponen los siguientes entregables

- ✓ Documento de requisitos
- ✓ Diseño de la solución técnica y funcional
- ✓ Diseño gráfico y maqueta navegable, con nivel de profundidad que podrá ser variable, si fuese requerida



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

- ✓ En el caso de migraciones, mapa de migración de contenidos y servicios, que defina unívocamente los orígenes y los destinos de la migración
- ✓ Juegos de datos para la realización de pruebas
- ✓ Plan de pruebas
- ✓ Evidencias de las pruebas realizadas y todos los componentes necesarios para su ejecución en los entornos de la Agencia
- ✓ Manuales de usuario para los diferentes roles que se requieran
- ✓ Documento de instalación de la solución
- ✓ Documento de transferencia del conocimiento

Cuando apliquen:

- ✓ Documento de arquitectura física de la solución
- ✓ Documento de arquitectura lógica de la solución, que incluya los roles de los procesos educativos con el objeto de estructurar las distintas funciones dentro de los mismos.
- ✓ Documento de seguridad del sistema
- ✓ Documento de configuración y mantenimiento de la solución (ficheros de configuración, herramientas de diagnóstico y localización de errores)
- ✓ Manual de procedimientos de despliegue de nuevos desarrollos y/o actualización de versiones
- ✓ Informe de adecuaciones identificadas, categorizadas según su naturaleza (bloqueantes y no bloqueantes), estimadas en coste y plazo, priorizadas y vinculadas a las fases de implantación.

Esta actividad será continuada a lo largo de toda la vida del proyecto y estará referida a los portales en producción gestionados con el CMS Drupal (Portal Central, Portal del Boletín de la Comunidad de Madrid, Portal de Participación, Portal de Transparencia,...).

4.7.- Traspaso de conocimiento del estado de la plataforma al término del proyecto

Periodo de 15 días naturales a la finalización del contrato en el contratista deberá aportar a la Agencia el estado de los proyectos en ese momento. Para ello se llevarán a cabo las siguientes tareas específicas:

- Aportar a la Agencia toda la documentación, actualizada a la fecha, relativa al estado de los trabajos realizados tales como documentos de diseño, manuales y otros auxiliares que la Agencia podrá requerir al contratista. Esta documentación deberá recoger el conocimiento tanto implícito como explícito sobre el estado de los diseños, construcciones e implantaciones abordadas a lo largo de la vida del proyecto.
- Reuniones de traspaso de conocimiento y de resolución de dudas sobre el estado de los trabajos y de la documentación aportada por el contratista.

Entregables propuestos en esta actividad

- Actas de las reuniones de traspaso mantenidas.
- Documentos de diseño, manuales y otros auxiliares que la Agencia podrá requerir al contratista.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964077743850847294669**

CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

5.1.- Organización del equipo de trabajo

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contrata, dentro del marco fijado por la Agencia y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan el equipo prestador del servicio, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador del servicio a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos señalados en el presente pliego.

El adjudicatario para configurar su oferta técnica en relación con la organización y descripción del equipo de trabajo, deberá garantizar y justificar la capacidad de disponer de un número de personas suficiente para realizar todos los trabajos objeto del contrato en los plazos indicados en el presente pliego.

El equipo de trabajo incluirá para las labores anteriormente descritas los siguientes perfiles profesionales:

- Responsable de Servicio (jefe de proyecto), para el que se estima una dedicación requerida de 155 h.
- Creativo, para el que se estima una dedicación de 400 h.
- Maquetador, para el que se estima una dedicación de 358 h
- Diseñador gráfico, para el que se estima una dedicación de 198 h
- Desarrollador/integrador Drupal, para el que se estima una dedicación de 1.588 h
- Consultor plataforma Drupal, para el que se estima una dedicación de 590 h

Resultando un total de horas estimado para la ejecución del proyecto de **3.289**

Cada uno de ellos ha de poseer la *cualificación y perfil técnico mínimo* que se detalla a continuación.

5.1.1.- Responsable de Servicio (jefe de proyecto)

Es el responsable último del proyecto, coordina la ejecución del trabajo, realiza la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas. Supervisa y controla la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo. Responsable de la elaboración y emisión de planes, informes justificativos periódicos o a petición, y de rendir cuentas a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en cuanto a trabajos realizados, gestión de la demanda y otros indicadores y datos de seguimiento.

Marca las directrices estratégicas del mismo en colaboración con el cliente.

- **Titulación:** Ingeniero Técnico, primer ciclo de Ingeniería o primer ciclo de Licenciatura Universitaria en áreas de Informática, Matemáticas o Física o equivalente.
- **Actividad profesional:**
 - En el control, coordinación y seguimiento de proyectos durante un mínimo de 7 años.
 - En proyectos de entorno web durante un mínimo de 7 años.
 - En organización de contenidos y usabilidad durante un mínimo de 5 años.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

5.1.2.- Creativo

Responsable de la línea de diseño siguiendo el Libro de Estilo. Plasmará gráficamente las directrices marcadas por el Webmaster y el Consultor/Jefe de Proyecto y se encargará de todo el mantenimiento gráfico del portal. También será el encargado de la recopilación, tratamiento y optimización de las fotos. Deberá seguir y guardar las líneas y estándares técnicos indicados desde la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para el adecuado mantenimiento del Kit de desarrollo estándar de portales y sitios web de la Agencia.

- **Titulación:** Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS en Bellas Artes o equivalente.
- **Actividad Profesional:**
 - Participación en proyectos desarrollando funciones similares a las requeridas durante un mínimo de 8 años.
 - En diseño de imagen corporativa durante un mínimo de 7 años.
 - En diseño gráfico durante un mínimo de 7 años.
 - En diseño publicitario durante un mínimo de 5 años.
 - En diseño web durante un mínimo de 5 años.
 - En proyectos de entorno web durante un mínimo de 5 años.

5.1.3.- Diseñador gráfico

Responsable de la línea de diseño siguiendo el Libro de Estilo. Plasmará gráficamente las directrices marcadas por el Webmaster y el Consultor/Jefe de Proyecto y se encargará de todo el mantenimiento gráfico del portal. También será el encargado de la recopilación, tratamiento y optimización de los contenidos multimedia. Deberá seguir y guardar las líneas y estándares técnicos indicados desde la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para el adecuado mantenimiento del Kit de desarrollo estándar de portales y sitios web de la Agencia.

- **Titulación:** Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS en Publicidad y Relaciones Públicas, Periodismo, Comunicación Audiovisual o Bellas Artes o Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación o Ingeniero Técnico, primer ciclo de Ingeniería o primer ciclo de licenciatura universitaria en áreas de Informática o equivalente.
- **Actividad profesional:**
 - Participación en proyectos desarrollando funciones similares a las requeridas durante un mínimo de 8 años.
 - En diseño de imagen corporativa durante un mínimo de 6 años.
 - En diseño gráfico durante un mínimo de 6 años.
 - En diseño publicitario durante un mínimo de 5 años.
 - En diseño web durante un mínimo de 5 años.
 - En proyectos de entorno web durante un mínimo de 5 años.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

5.1.4.- Maquetador

Responsable de que todo lo desarrollado gráficamente funcione correctamente en la web. Se encargará de plasmar a nivel técnico todo lo que se desarrolle a nivel creativo. También se encargará del desarrollo (previo diseño gráfico) y carga de los posibles sitios promocionales a desarrollar, a petición para difusión de eventos de importancia. Igualmente, se responsabilizará del correcto funcionamiento de las páginas, tanto a nivel funcional como a nivel de calidad de carga, tiempos de respuesta y optimización de tamaños visuales.

- **Titulación:** Ingeniero Técnico o primer ciclo de Ingeniería o primer ciclo de Licenciatura universitaria en áreas de Informática, Matemáticas o Física o equivalente.
- **Actividad profesional:**
 - En desarrollo de proyectos web con tecnología HTML, CSS, HTML dinámico, Javascript durante un mínimo de 5 años.
 - En adaptación de themes Drupal durante al menos 3 años.

5.1.5.- Consultor experto en CMS de entorno abierto Drupal

Establece las directrices generales tanto de usabilidad como de contenidos y navegación. Conjuntamente con el redactor, será el responsable de la navegación, validación y actualización de contenidos. Realizará tareas de análisis y consultoría tanto del propio site como de otros sites relacionados. Participará en la implantación e instalación de los entregables y se responsabilizará en general del funcionamiento de los elementos entregados. Cubrirá las tareas principales de soporte técnico y formación en entorno CMS de entorno abierto Drupal. Este perfil será el responsable de garantizar que se entregan, integran y automatizan los test correspondientes a cada funcionalidad implementada, de tal manera que se puedan automatizar las pruebas de regresión tras cada actualización de los portales.

- **Titulación** mínima requerida: Ingeniero Técnico o primer ciclo de Ingeniería o primer ciclo de Licenciatura universitaria en áreas de Informática, Matemáticas o Física, o equivalente.
- **Actividad profesional:**
 - Experiencia probada en integración, desarrollo y gestión de sitios web sobre CMS de entorno abierto Drupal durante al menos 5 años.
 - Experiencia probada en integración, desarrollo y mantenimiento de sitios Drupal complejos, con flujos de redacción, supervisión y publicación, experiencia en uso de los módulos más extendidos (espacios colaborativos, trabajo en grupo, autenticación avanzada, *WebForm, Views, features, Media, Rules, Feeds, Search API, Entity, Token, Paragraphs, DS, Panelizer, Drush, Jenkins, Behat, simple test*, etc.).

5.1.6.- Programador/Analista web experto CMS de entorno abierto Drupal

Responsable de que todo lo previsto gráficamente sea desarrollado conforme a estándares y funcione correctamente en la web. Se encargará de plasmar a nivel técnico todo lo que se desarrolle a nivel creativo.

Igualmente se responsabilizará del correcto funcionamiento de las páginas tanto a nivel funcional como a nivel de calidad de carga, tiempos de respuesta y optimización de tamaños visuales.

Se requiere experiencia probada en desarrollos PHP e integraciones de funcionalidades sobre CMS de entorno abierto Drupal en, al menos, 5 proyectos significativos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 096407743850847294669

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación y dentro del plazo de diez días hábiles, contados desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, deberá entregar a la Agencia el **Currículum Vitae de todos los miembros del Equipo Prestador del Servicio** propuesto, de conformidad con su oferta técnica, y en relación con el *Apartado 5, Criterios de Adjudicación, Subcriterio 2.1, del Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas.*

Dichos currículum seguirán el modelo incluido en el *ANEXO 1.- MODELO DE CURRÍCULUM VITAE* del presente pliego, y se entregarán debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo (con detalle de perfil técnico, titulación y actividad profesional), de tal forma que quede acreditado el cumplimiento de los requisitos mínimos detallados en la presente cláusula.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del equipo adscrito al servicio, facultará a esta Agencia para instar la resolución del contrato.

CLÁUSULA 6.- **CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

6.1.- Disponibilidad de medios

En el caso de que los servicios contratados pudieran implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otro motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser siempre asumidos por el contratista.

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

6.2.- Lugar de prestación de los servicios

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará en las instalaciones de la empresa contratista, con las siguientes excepciones:

- Las reuniones que tengan lugar durante la ejecución del contrato, sin número limitado a priori, entre el equipo de trabajo del contratista y los responsables de las diversas unidades organizativas de la Agencia, o con otras personas designadas por la Agencia, que con carácter general se efectuarán en las dependencias de la Agencia, o en la ubicación que la Agencia determine.
- Los eventuales desplazamientos a distintas ubicaciones de la Comunidad de Madrid que sean necesarios para la mejor ejecución del mismo.

En el caso de que se realicen trabajos en las dependencias de la Administración 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, la Agencia 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

6.3.- Responsable del servicio

El contratista designará al **Jefe de Proyecto como Responsable del Servicio ante la Agencia**, que formará parte del equipo de trabajo propuesto.

El contratista, a través del Responsable del Servicio y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

Este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Realizar la **planificación general de los trabajos** y de las tareas asociadas, y **coordinar su ejecución**.
- **Diariamente, impartir con exclusividad** al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato **instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar**, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del proyecto.
- **Supervisar y controlar** el trabajo y la calidad de las actividades realizadas y de los entregables obtenidos por el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, e informar a la Agencia de las posibles incidencias o desviaciones en los plazos.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo** encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Hacer entrega a la Agencia de los productos desarrollados** por su equipo.

El incumplimiento de las obligaciones citadas, parcial o totalmente, facultará a la Agencia para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Agencia define un **Modelo de Seguimiento** para asegurar un seguimiento periódico y normalizado del contrato.

La Agencia podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento en cualquier momento durante la vida del contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución. El contratista podrá proponer a la Agencia modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas,...), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de la Agencia.

La Agencia distingue los siguientes niveles en el modelo de seguimiento:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

NIVELES DE SEGUIMIENTO
Nivel Táctico , en el que se realiza el seguimiento y control de los aspectos contractuales (cumplimiento de hitos, certificados de servicios, facturación, actas de recepción, ...)
Nivel Operativo , en el que se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar al amparo del objeto del contrato, en su día a día.

Asociados a estos niveles de seguimiento, se configuran los siguientes Comités:

NIVEL	COMITÉ	ROLES DE LA AGENCIA	ROLES DEL CONTRATISTA
Táctico	Comité de Dirección	Director responsable del Contrato Jefe de Área promotor del Contrato, y del Área de servicios correspondiente Responsable del Proyecto	Director Responsable del Servicio Responsable del Servicio
Operativo	Comité de Operación	Jefe de Área promotor del Contrato Responsable del Proyecto	Responsable del Servicio Diseñador gráfico/maquetador

Los Comités del Modelo de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de la Agencia, o en la ubicación que la Agencia determine.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a la Agencia la documentación del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de cada reunión, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité.
- La Agencia comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.

7.1.- Nivel Táctico

El seguimiento y control en el Nivel Táctico se articula a través del Comité de Dirección, cuyas funciones son las siguientes:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Plan de Proyecto y validar sus resultados.



- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por la Agencia.
- Asegurar que la ejecución de los trabajos planificados se ajusta al marco contractual.
- Hacer un seguimiento periódico del grado de avance de los trabajos planificados, haciendo especial hincapié en los hitos establecidos.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos de lo planificado (contenido y plazos).
- Determinar si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales

El Comité de Dirección se reunirá inicialmente con una periodicidad mensual, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria. Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el contratista entregará un informe de seguimiento táctico que recoja todo lo relacionado con la situación actual de los trabajos a realizar. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de 48 horas.

7.2.- Nivel Operativo

El seguimiento y control en el Nivel Operativo se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos por parte del Responsable del Servicio y del Responsable del Proyecto de la Agencia, incluyendo los aspectos funcionales, técnicos y de Implantación del contratista.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.
- Todos los resultados entregables deberán ser realizados a plena satisfacción de la Agencia, comprometiéndose el contratista a su rectificación, siempre que la Agencia notifique no conformidades con los mismos, hasta su aceptación final.
- Aprobación y/o denegación de las peticiones de propuestas técnicas de incorporación de evolutivos valoradas por el contratista.
- Facilitar al Comité de Táctico cualquier información que le sea solicitada.
- Identificar, aprobar y planificar la ejecución de las Acciones de Mejora.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual de los trabajos objeto del pliego, (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...), implantaciones, aspectos técnicos y de los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de 48 horas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

El Comité Operativo se reunirá inicialmente con una periodicidad semanal, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria.

La Agencia designará un Responsable del Proyecto, que junto al responsable del Área de la Agencia promotora del contrato, establecerá los criterios y líneas generales de la actuación del contratista.

El Responsable del Proyecto de la Agencia ejercerá de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente pliego y demás documentos del contrato.

Cuando la Agencia lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités, podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados.

CLÁUSULA 8.- **GESTION DE LA SEGURIDAD**

8.1.- Introducción

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, 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 al mantenimiento y desarrollo de aplicaciones, 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 la Agencia en el desarrollo del contrato.

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

- Definir, implementar y mantener una política de seguridad.
- Identificar e implantar las medidas de seguridad dimanantes de la normativa relacionada anteriormente con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información de la Comunidad de Madrid, en respuesta a los requisitos especificados en este clausulado. Para ello, se deberá cumplir lo establecido en el documento de especificaciones ES-GPRO-0001-1.0: Requisitos de seguridad en el ciclo de vida del desarrollo de aplicaciones,
- 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.

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación de los servicios. 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 a la legislación vigente y al cuerpo normativo de seguridad de la Agencia.

Asimismo la Agencia, podrá modificar esta relación de requisitos mínimos en cualquier momento, comunicando dicha variación al Adjudicatario, quien estará obligado a adecuar sus sistemas a la modificación.

8.2.- Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá disponer de los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato

1. Un documento denominado Política de Seguridad, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel, y que definirá lo que significa la Seguridad de la Información en la organización y que sea aplicable al servicio prestado. El documento deberá ser accesible por todos los miembros de la organización y ha de estar redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
2. 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 los controles específicos derivados de la categorización y valoración del sistema a desarrollar, tal y como se describe en la normativa de seguridad vigente en la Agencia, en particular, el documento de especificaciones ES-GPRO-0001-1.0: Requisitos de seguridad en el ciclo de vida del desarrollo de aplicaciones.

8.3.- Usuarios de sistemas de información

Los usuarios de los sistemas de información 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 la Agencia, 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, de gestión procesal, u otro tipo.

Se registrará además en el Documento de Seguridad la relación de usuarios con privilegios de administración de las infraestructuras de la Agencia (asociados a tareas habituales de mantenimiento y explotación de sistemas o como consecuencia de accesos de usuarios de desarrollo a producción).

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 la Agencia.

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 dimanar, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

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

8.4.- 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 Personal, 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 la Agencia Española de Protección de Datos.
 - 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 la Agencia, 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.
 - 1.2.2 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. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. 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.
 - 1.2.3 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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.

- 1.2.4 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, 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.
 - 1.2.5 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período 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.
 - 1.2.6 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 un nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
 - 1.2.7 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.
 - 1.2.8 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 la Agencia 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 la Agencia 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 1.2); los que contengan o se refieran a



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

datos recabados para **finés 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 la Agencia.

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 período 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 la Agencia, 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 la Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia 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*, la Agencia, 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 **ADJUDICATARIOES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia 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 la Agencia, 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*.

8.5.- 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 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 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 de forma obligatoria las medidas de seguridad indicadas en su anexo II pertenecientes al marco organizativo. Respecto a los marcos operacional o de protección, se estará a lo establecido en la declaración de aplicabilidad del objeto de este contrato, en su caso.

El Documento de Seguridad reflejará, además de lo estipulado con carácter general en el apartado Documentación de Seguridad, 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.

CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los 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, 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, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenadores desarrollados al amparo del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid y, particularmente, a la Agencia.

CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

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

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, para fines distintos de los expresamente recogidos en el mismo, no pudiendo transmitir ni difundir dicho conocimiento o información, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

10.1.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a la Agencia

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 la Agencia que alberguen datos o información de la Comunidad de Madrid durante el periodo de ejecución de los servicios y del periodo de garantía de los mismos deberá estar a disposición de la Agencia, y contemplará las acciones de realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de la Agencia, 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 del servicio objeto del presente pliego, 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 la Agencia. 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.
- 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.

10.2.- Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los SS.II. de la Agencia que le den soporte, están específicamente prohibidas las siguientes actividades:

- 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 autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

- 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.

10.3.- Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por la Agencia 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, la Agencia 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 la Agencia 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 la Agencia los resultados de dichas revisiones.

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

El adjudicatario deberá proporcionar a la Agencia con una periodicidad al menos mensual una relación de los servicios solicitados por la Agencia donde figure, entre otra, la documentación recibida y generada acerca de la definición e implementación de los requisitos y medidas de seguridad.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

La plantilla con el formato para registrar la mencionada información será facilitada por la Agencia al inicio de la prestación del servicio

10.4.- Riesgos de seguridad

El adjudicatario será responsable de trasladar a la Agencia cualquier problema o riesgo relevante de seguridad que detecte, no sólo en el código generado por éste sino en las librerías de frameworks de desarrollo o software de terceros que utilice en la construcción del software.

Cualquier excepción en el cumplimiento de este requisito debe ser aprobado específicamente por la Agencia.

La Agencia se reserva el derecho de revisión del software construido en cualquier momento del ciclo de vida del servicio, al objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos de seguridad. Estas revisiones se realizarán por cualquier medio que la Agencia considere, como búsquedas automatizadas de vulnerabilidades, pruebas de intrusión, análisis estático de código fuente o revisión de código por personal experto. Cualquier problema de seguridad detectado antes de la entrega será notificado por la Agencia al adjudicatario, debiendo éste repararlo sin coste adicional.

CLÁUSULA 11.- PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía del contrato de **UN AÑO**, cuyo cómputo se iniciará finalizada la estabilización y cierre de cada una de las fases, una vez recepcionado y conforme el proyecto con sus entregables.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista 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 la Agencia 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.

El contratista, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Agencia, resolverá todas las consultas técnicas sobre el funcionamiento del producto, y facilitará todas las correcciones del mismo para asegurar su correcto funcionamiento y estabilización.

A tal efecto, el contratista atenderá por vía telefónica y telemática tanto las incidencias como las consultas que se pudieran producir sobre el funcionamiento del producto.

Todos los gastos ocasionados para la solución de las incidencias, serán sin coste para la Agencia.

CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **CUATRO MESES**, desde el día siguiente a la formalización del contrato.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado porque no se pudiera contar con la disponibilidad del equipo del contratista en los términos establecidos en el apartado correspondiente 5.1-Organización del equipo de trabajo, la Agencia quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.dgpg/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964077743850847294669**

CLÁUSULA 13.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

En la presente cláusula se describe el formato y contenido según el cual deberá elaborarse la documentación de la oferta técnica presentada por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada oferta, los licitadores deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

NOTA IMPORTANTE: la documentación técnica requerida, se deberá incluir en el **Sobre Nº 2** según se indica en el Pliego de Cláusulas Jurídicas y se ajustará estrictamente a lo indicado a continuación. Con carácter obligatorio, la memoria deberá presentarse en papel y en soporte óptico, compatible con las herramientas instaladas en la Agencia (aplicaciones de ofimática de Microsoft).

Los licitadores adjuntarán en el Sobre Nº 2, junto a la documentación anteriormente citada, un Resumen Ejecutivo de un máximo de tres páginas, en el que de forma esquemática y comprensible recojan el contenido técnico de este sobre.

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.

PROPUESTA TÉCNICA DE LOS LICITADORES:

La propuesta técnica consistirá en un único documento que no podrá exceder en ningún caso de 90 páginas a una sola cara con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11 pt. La propuesta técnica, se ceñirá exclusivamente a los apartados que se definen a continuación.

13.1.- ORGANIZACIÓN DEL ADJUDICATARIO

Propuesta de organización de las capacidades del adjudicatario, especialmente en lo que se refiere a:

- Método para asegurar que el equipo de trabajo propuesto, es el que finalmente se incorpora.
- Medidas concretas, relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización para la gestión de los equipos de trabajo, y que repercutan en la estabilidad del equipo prestador del servicio objeto de este pliego, puesto que un elevado nivel de rotación del mismo comprometerá la calidad de los trabajos objeto de este contrato.
- Medidas propuestas para aportar capacidades adicionales, en momentos de especial relevancia o de carga de trabajo, ajustando las mismas a la demanda de las fases del proyecto y su implantación a lo largo del contrato.
- Procedimiento para conseguir agilidad en la incorporación de capacidades especializadas para atender los trabajos de las diferentes fases del proyecto, ajustándose a las fechas de compromiso requeridas por la Agencia, las actividades que realizará la empresa para conseguir dichas capacidades y cómo el licitador va a ser capaz de cumplir con las fechas de compromiso requeridas.
- Otros aspectos que el licitador estime importantes y comprometa para garantizar con éxito la Organización del adjudicatario.

13.2.- PLANIFICACIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LAS FASES DEL PROYECTO

Planificación detallada de las actividades a desarrollar en las Fases 1 a 7 según CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR y de conformidad con los plazos de ejecución recogidos en la CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN, debiendo contemplar, al menos, los siguientes apartados:

- Planificación detallada de cada fase, actividades y tareas principales, con el objetivo de preparar infraestructuras, disponer de los medios y capacitar a los recursos. En dicha planificación se incluirá la dedicación de recursos, incluyendo la del personal de la Agencia.
- Hitos y entregables asociados, respetando como mínimo los enumerados en la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR
- Descripción detallada de las funcionalidades objeto de las migraciones y evolutivos, vinculada a los entregables e hitos del proyecto.
- Metodología y herramientas para asegurar el cumplimiento del plan de proyecto.
- Descripción detallada de los procedimientos de trabajo incluyendo la definición de las pruebas unitarias y de regresión, la organización de las diferentes actividades que conforman el trabajo de desarrollo.
- Descripción detallada de la organización de las entregas y procedimientos de despliegue para la actualización de portales en mantenimiento.
- Descripción detallada de la implantación y/o configuración de las herramientas necesarias para automatizar las tareas de mantenimiento y calidad del software en la primera quincena tras el inicio del contrato.
- Descripción detallada del producto Jenkins para automatizar los despliegues. Propuesta de uso y definición de scripts en las tareas habituales de correctivos, evolutivos de portales existentes y nuevos desarrollos.
- Descripción detallada del producto Behat para automatizar los test de pruebas unitarias y pruebas de regresión de los portales adscritos a mantenimiento y nuevos desarrollos.
- Se describirá la composición y organización del equipo de trabajo, indicando el número de componentes por perfil, la asignación a cada una de las tareas y el porcentaje de dedicación. Plan de Incorporación de los recursos del proyecto en función de las necesidades de cada fase.
- Análisis de riesgos del proyecto. Se debe incluir una tabla de riesgos, anticipando los principales riesgos identificados que puedan afectar a la ejecución del proyecto y para cada uno de ellos las medidas preventivas y paliativas propuestas para minimizar su impacto en el caso de que se produzcan, así como los planes de contingencia asociados. Se incluirá también el grado de compromiso material con las acciones y medios que pueda poner el adjudicatario a disposición del proyecto para minimizar el impacto de dichos riesgos. No se tomarán en cuenta las aportaciones de análisis de riesgos teóricos, de carácter genérico, que no sean de aplicación a los objetivos y alcance de este contrato.
- Otros aspectos que el licitador estime importantes y comprometa para garantizar el éxito del proyecto.

13.3.- PLAN DE CALIDAD

Elaboración y compromiso con un Plan de Calidad y Mejora Continua, a implementar a lo largo de la ejecución del contrato, el cual debe contemplar al menos:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964077743850847294669

- Alcance y objetivos del plan, concretando los principios de aseguramiento de calidad aplicables a los trabajos objeto del contrato que garanticen el cumplimiento de los requisitos del proyecto.
- Propuesta de planificación, indicando tareas e hitos relevantes, así como número y descripción de los recursos que se destinarán para garantizar el seguimiento y cumplimiento del mismo.
- Indicadores de calidad que se proponen en los diferentes ámbitos (hitos, entregables, productos, etc.), las medidas concretas para su aplicación, periodicidad y mecanismos de control para su seguimiento.
- La realización de auditorías de código para la detección de mejoras funcionales, de vulnerabilidades de seguridad, la actualización de módulos contrib y core, simplificación del código y eliminación de redundancias, detección de módulos custom e integración en bibliotecas para su reutilización.
- Metodología y herramientas para asegurar el cumplimiento del plan.
- Mecanismos para la implementación y seguimiento de aspectos relevantes en el ciclo de vida de los proyectos como es el control de cambios.
- Otros aspectos de valor que el licitador incorpore en el Plan de Calidad del Servicio y Mejora Continua.

No se tomarán en consideración las aportaciones de plan de Calidad y Mejora Continua de carácter genérico que no sean de aplicación a los objetivos y alcance de este contrato.

Ninguna de las mejoras ofertadas supondrá un incremento en las condiciones económicas del contrato.

CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo 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_GSERVICIO_DAE@madrid.org

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Cláusula/Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la consulta
1				
2				

Por su parte la Agencia se compromete a actualizar, al menos una vez por semana, el documento con todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas, que estará a disposición de los licitadores en la dirección http://www.madrid.org/adde_agencia.

<p>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</p> <p><i>El Director de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo, Administración Electrónica y Educación</i></p> <p>Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p><i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p>Fdo.: Blas Labrador Román</p>
--	---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964077743850847294669**

ANEXO 1.- MODELO DE CURRÍCULUM VITAE

A aportar por cada miembro del equipo prestador del servicio propuesto

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

NOTA: Para el **Equipo Prestador del Servicio:** Este documento lo deberá aportar el licitador propuesto como adjudicatario, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa, para cada uno de las personas asignadas a dicho equipo, tal y como se especifica en la Cláusula 5 del presente pliego.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964077743850847294669**