



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO "PROYECTO PARA LA MIGRACIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA OPERATIVO WINDOWS XP A WINDOWS 8 Y EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE LOS EQUIPOS DE USUARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID" A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS (2 LOTES).





INDICE

Contenido

CLÁUSULA 1.	INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.	OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA 3.	ALCANCE DEL PROYECTO	5
CLÁUSULA 4.	CONFIGURACIÓN DE LOS LOTES	9
CLÁUSULA 5.	MODELO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO	11
CLÁUSULA 6.	MODELO ECONÓMICO DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	16
CLÁUSULA 7.	ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO EJECUTOR DEL PROYECTO	18
CLÁUSULA 8.	INFRAESTRUCTURAS, CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CENTRO DE DISTRIBUCIÓN	24
CLÁUSULA 9.	HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL PROYECTO	30
CLÁUSULA 10.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	32
CLÁUSULA 11.	GOBIERNO DEL CONTRATO	35
CLÁUSULA 12.	PLAN DE OPTIMIZACIÓN Y MEJORA (POM)	40
CLÁUSULA 13.	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	41
CLÁUSULA 14.	PLAZO DE EJECUCIÓN	57
CLÁUSULA 15.	PLAZO DE GARANTÍA	58
CLÁUSULA 16.	CONTENIDO DE LAS OFERTAS	59
CLÁUSULA 17.	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	61
ANEXO 1	DETALLE DE LAS TAREAS A EJECUTAR	62
ANEXO 2	FICHAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	77
ANEXO 3	MODELO DE CURRÍCULUM VITAE	84



CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (en adelante ICM), desde la entrada en vigor de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos (Artículo 10, Tres, Epígrafe c).

Entre estos servicios citados, está el mantenimiento y evolución de los equipos informáticos de usuario. Referente a estos equipos, se debe indicar que el pasado mes de abril terminó el soporte y mantenimiento de Windows XP por parte de Microsoft, quedando el sistema operativo obsoleto tecnológicamente, sin soporte en cuanto a nuevos drivers para la configuración de equipos y con riesgos en cuanto a la seguridad del mismo ante nuevas brechas de seguridad por la falta de actualizaciones que las corrijan.

Es por este motivo que se necesita realizar un proyecto de migración tecnológica de dicho sistema operativo a uno soportado por el fabricante del mismo y por los equipos informáticos que se comercializan. Para ello, se han realizado diversos análisis de las soluciones posibles, y como conclusión se ha optado por la actualización desde Windows XP a Windows 8.1. A partir de esa selección, se han llevado a cabo las actividades necesarias para el desarrollo de las distintas maquetas de usuario y se ha procedido a la validación de las mismas mediante la realización de una serie de pruebas que garanticen la compatibilidad con las aplicaciones y periféricos desplegados.

Además, se debe proceder a la renovación de parte del parque informático que ha quedado obsoleto tecnológicamente, ya que se cuenta con equipos que no son capaces de soportar Windows 8 o ejecutarlo con unas prestaciones suficientes que garanticen un uso satisfactorio por los usuarios. Estos equipos, cuya adquisición queda fuera del alcance del presente pliego, serán sustituidos con nuevos equipos de mejores características técnicas que permitan disfrutar de una experiencia de usuario más satisfactoria, quedando la adquisición de los mismos fuera del ámbito de este contrato.

El presente procedimiento se convoca para la contratación de un proyecto para la migración tecnológica del parque informático de los equipos PC de la Comunidad de Madrid al sistema Windows 8, tanto en el entorno sanitario como no sanitario, que elimine los riesgos potenciales y permita a los usuarios contar con equipos actualizados a las necesidades futuras.



Agencia de
Informática y Comunicaciones
de la Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO
Comunidad de Madrid

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la ejecución del Proyecto de Migración del sistema operativo Windows XP a Windows 8 o superiores, incluidas las tareas de remaquetación, virtualización y renovación, que en su caso procedan, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas y sus correspondientes Anexos.



CLÁUSULA 3. ALCANCE DEL PROYECTO

3.1 ALCANCE DEL PROYECTO

Queda fuera del alcance de este proyecto la adquisición de los equipos informáticos que vayan a ser empleados en la renovación de aquellos equipos que se consideran tecnológicamente obsoletos y sobre los que no se puede realizar la migración del sistema operativo. También queda fuera la adquisición de cualquier licencia de software de puesto tanto de sistema operativo como de virtualización.

Las tareas para la migración del sistema operativo que se requieren en el presente Pliego se enumeran en la siguiente relación:

- La instalación del Puesto Ofimático Básico, POB a partir de ahora, desarrollado para cada ámbito y su configuración según el estado previo a la migración. Esta actividad, en función de las características del equipo sobre el que se realice se concretará en:
 - Instalación de nuevos equipos suministrados por ICM, para llevar a cabo la renovación de equipos obsoletos incapaces de ejecutar Windows 8 o superior.
 - La remaquetación de aquellos puestos con características técnicas capaces de ejecutar Windows 8 o superior o una solución de virtualización.
 - La instalación de una solución de virtualización del puesto.
- Siempre que sea posible, se considerará la capacidad de actuación telemática sobre las acciones a realizar.
- Independientemente de la actividad que se realice en el equipo, siempre será necesario llevar a cabo las siguientes tareas con el objeto de que el usuario pueda continuar con su trabajo habitual:
 - La transferencia de datos del usuario entre el equipo antiguo y el equipo remaquetado.
 - La instalación y configuración adecuada para el uso de los distintos periféricos y aplicaciones del usuario.
- Todas las actividades logísticas de almacenamiento, distribución, retirada, transporte, etc., que sean necesarias en el proyecto.
- Las tareas de trabajo técnico in-situ y remoto, así como el soporte al usuario, en el periodo de estabilización posterior a la migración, de las incidencias que surjan por la actualización, con el objeto de garantizar un correcto traspaso al usuario sin pérdida de tiempo de trabajo ni disminución de la productividad.
- Las actividades de coordinación, planificación, análisis y generación de informes que sean necesarios para el desarrollo y seguimiento del proyecto.
 - Unificación, seguimiento, mejora y optimización de las tareas ejecutadas.
 - Traspaso del conocimiento al Servicio de Atención y Soporte a Clientes de ICM





La descripción y composición de las actividades a ejecutar en cada uno de los grupos de tareas queda recogida en el anexo DETALLE DE LOS TAREAS A EJECUTAR del presente pliego, en la que se incluyen las fichas para cada proceso y las actividades que, como mínimo, se deben realizar, siempre de acuerdo con los procesos, procedimientos y protocolos establecidos por ICM para la ejecución de actividades similares. Estas fichas contienen, entre otros, los siguientes elementos:

- Descripción de la tarea.
- Alcance y descripción detallada de las actividades que se deben realizar para la ejecución de la tarea.
- Ámbito de actuación.
- Sistemas informáticos soporte.

La ejecución de las actividades se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las distintas cláusulas del presente Pliego y Anexos así como la información aportada en el **Dossier de Información Adicional**, siempre de acuerdo a los procedimientos y herramientas aprobadas por ICM.

El **Dossier de Información Adicional** se encontrará a disposición de los licitadores en la sede de la Agencia, sita en la Calle Embajadores, 181 de Madrid (en horario de 10h a 14h de lunes a viernes) que podrán retirar siempre que se comprometan por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. El Dossier cuenta con:

- Información del proceso técnico de migración
- Información de los procesos logísticos y de gestión de activos existentes en ICM
- Relación de sedes y puestos
- Relación de maquetas de POB y usuarios

3.2 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá desarrollar las tareas en dos horarios:



- Horario de oficina de 7:00 a 21:00: la migración se realizará generalmente en el horario de apertura normal de los centros de trabajo, pero en algunos casos, por características del servicio, dicho horario se alargará pasado su hora de cierre.
- Horario 24x7: para aquellos centros en cuyo horario laboral no pueda realizarse el proceso de migración por tener que ofrecer servicios al ciudadano, se deberá realizar fuera del mismo evitando así interferir en la prestación del servicio. Estas tareas pueden necesitar realizarse después de las 21:00 en algunos casos o en horarios de fin de semana.

ICM aporta en el **Dossier de Información Adicional** las sedes y el número aproximado de usuarios por sede, de cara a la organización del proyecto por parte del adjudicatario. Estos compromisos de ICM podrán evolucionar con el tiempo en función de la demanda del cliente. Será responsabilidad del adjudicatario, la adecuación del personal adscrito a la ejecución del contrato a la evolución futura del proyecto, para el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

3.3 TIPOLOGÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y COMPONENTES

El adjudicatario deberá atender a los diferentes equipos que utilizan los servicios TIC que pone ICM a disposición de los usuarios. Estos equipos están integrados por:

- Equipos de la Comunidad de Madrid, dispuestos en sus instalaciones
- Equipos de la Comunidad de Madrid y que se encuentran en centros de otras administraciones públicas u otro tipo de organismos públicos o privados.

Las actividades a prestar por parte del adjudicatario son, en resumen, los definidos en el apartado **"Alcance del proyecto"** del presente pliego, pero su ejecución puede variar en función de distintos parámetros como estacionalidad, usuario afectado, centros o servicios de consejería estratégicos, etc.

El puesto ofimático no es un elemento aislado, sino que forma parte de un conjunto de infraestructuras que impactan en la migración. Estas infraestructuras están compuestas entre otras de:

- Puesto de Trabajo (POB) que comprende los equipos informáticos PC de sobremesa, portátil y Workstation puestos a disposición del usuario, y que está compuesto por hardware y software base así como un conjunto de programas informáticos propios o de terceros y homologados por ICM, acompañado de periféricos y los cables y latiguillos necesarios para la conexión.



Agencia de
Informática y Comunicaciones
de la Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA
JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO



Comunidad de Madrid

- Equipos de Impresión / Escaneado que complementan las funcionalidades del puesto de trabajo y pueden estar conectados en local o red tales como impresoras, plotters, escáneres, discos externos, etc.



CLÁUSULA 4. CONFIGURACIÓN DE LOS LOTES

Para la ejecución del proyecto definido, se adjudicarán dos lotes separados para el ámbito sanitario y el no sanitario, por las diferencias existentes entre los mismos. Por razones de tipo organizativo y a efectos de evitar situaciones de dependencia con un solo adjudicatario, en aplicación del artículo 67.7.a del R.D. 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, los licitadores sólo podrán presentarse a un único lote.

Todas las definiciones, requerimientos y consideraciones de cualquier tipo expresadas en este documento se entenderán como referidas a todos los lotes, salvo que expresamente se refieran a un lote en particular.

El volumen de equipos y sedes que constituye cada uno de los lotes se ha configurado atendiendo a criterios funcionales y de organización interna de la Comunidad de Madrid, tal y como se indica a continuación.

En el caso de que resulte necesario migrar un número de equipos hasta el 1,5% adicional sobre el número de equipos estimados inicialmente en la presente cláusula, para cada uno de los lotes, los adjudicatarios quedarán obligados a ejecutar los trabajos de migración, sin coste para ICM.

LOTE 1: ÁMBITO NO SANITARIO

Las tareas de este lote abarcarán el ámbito de actuación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y sus órganos dependientes, organismos, agencias, entidades y otros centros a los que ICM presta servicios en virtud de las competencias que tiene atribuidas en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas **salvo la Consejería de Sanidad y sus centros dependientes o relacionados.**

El número de equipos a migrar en este ámbito es de 39.300. El volumen estimado de los equipos a renovar tecnológicamente, por la incompatibilidad del hardware existente con el nuevo sistema operativo (Windows 8 o superiores), es de 7.670 equipos. Del resto de equipos existentes en la base instalada en este ámbito, se hace necesario renovar 6.800 equipos para soportar las actualizaciones requeridas en los sistemas de información en los ámbitos corporativos (NEXUS), de justicia o de educación. En el resto de equipos se llevará a cabo únicamente la migración del sistema operativo.

En la actualidad, el número de ubicaciones físicas donde ejecutar las tareas es de 3.300 aproximadamente, teniendo en cuenta que algunas de estas ubicaciones comparten un mismo edificio, aunque pertenezcan a Consejerías distintas.



LOTE 2: ÁMBITO SANITARIO

El número de equipos a migrar en este ámbito es de 44.200. Las tareas de este lote abarcarán el ámbito de actuación de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y sus órganos dependientes, organismos, agencias, entidades y otros centros a los que ICM presta servicios en virtud de las competencias que tiene atribuidas en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas.

El volumen estimado de los equipos a renovar tecnológicamente, por la incompatibilidad del hardware existente con el nuevo sistema operativo (Windows 8 o superiores), es de 8.172 equipos. Del resto de equipos existentes en la base instalada de este ámbito, se hace necesario renovar 7.710 equipos para soportar las actualizaciones requeridas en los sistemas de información sanitarios. En el resto de equipos se llevará a cabo únicamente la migración del sistema operativo.

En la actualidad, el número de ubicaciones físicas donde ejecutar las tareas es de 800 aproximadamente, teniendo en cuenta que algunas de estas ubicaciones comparten un mismo edificio, aunque pertenezcan a Consejerías distintas.

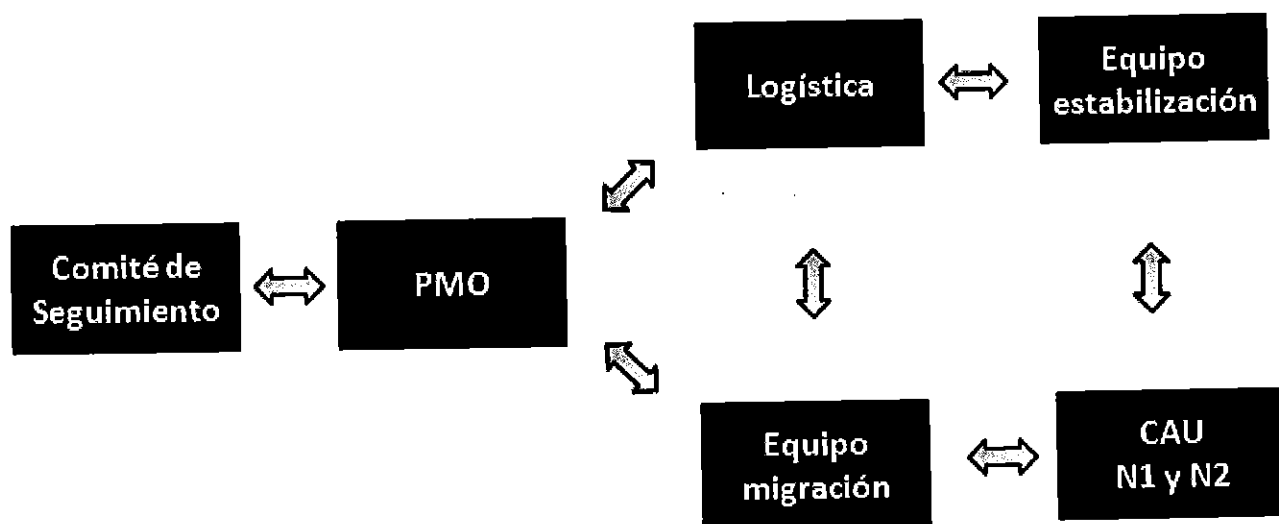
Debido a la naturaleza del proyecto, tanto el ámbito como el alcance podrán verse modificados a lo largo de la ejecución del contrato, previo acuerdo del Comité de Seguimiento del Contrato. El número de sedes podrá variar a lo largo de la ejecución del contrato, con la baja o incorporación de nuevos centros, por lo que el adjudicatario deberá tener capacidad suficiente para acomodarse a los cambios debidos a necesidades que surjan como consecuencia de dicha evolución.

La relación de todos los centros en los que actualmente se presta servicio se detalla en el *Dossier de Información Adicional*.

CLÁUSULA 5. MODELO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto a desarrollar se estructura según un modelo basado en diferentes tipos de participantes y tareas, interrelacionados entre sí y que se apoyan en una serie de sistemas de información descritos en la cláusula HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL PROYECTO para poder ejecutar el mismo con unos niveles de eficiencia adecuados y contar con una capacidad de gestión óptima.

El modelo propuesto de organización para llevar adelante el proyecto sigue el siguiente esquema:



Estas actividades se describen a continuación.

5.1 - PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN (PMO)

Para llevar a cabo la ejecución del proyecto y realizar los procesos en un tiempo reducido, es necesario haber realizado una planificación precisa y completa a partir de la información recabada. Para ello el adjudicatario del contrato pondrá a disposición del proyecto una Oficina de Gestión de proyecto entre cuyas tareas cabe citar:

- Planificación de las sedes y equipos a migrar así como las tareas de replanificación que puedan ser necesarias a lo largo de la ejecución del proceso.
- Recabar toda la información posible sobre las sedes y el parque informático mediante el acceso a sistemas de información y personal relacionado con la sede (equipo de la Dirección de Atención y Soporte a Clientes -DASC-, Áreas de cliente de ICM y personal laboral de la propia Sede) para una correcta planificación y minimización de problemas en el proceso de migración.



- Tareas administrativas para la distribución, almacenamiento y retirada de equipos.
- Generación de informes y cuadros de mando para el seguimiento del proyecto
- Participación en las actividades de mejora continua que se realizan en las fases de cada proyecto, con la definición de tareas o modificación de las existentes y puesta en marcha de las mismas.
- Informar al Comité de Seguimiento de la evolución del proyecto y la realización de los informes que ICM considere necesarios para la misma.
- Actualización de la información en las herramientas de soporte e información definidas por ICM
- Ayudar en los procesos de gestión del cambio, comunicación y apoyo a las tareas de formación a usuario final.
- Apoyo y resolución de incidencias y problemas que puedan surgir a lo largo del proyecto, minimizando su impacto en el mismo.

5.2 - DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO

La dirección del proyecto se llevará desde el Comité de Seguimiento que se reunirá con una periodicidad mensual. Las tareas de este Comité son:

- Controlar el avance del proyecto y acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras.
- Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), definidos para las distintas tareas del proyecto, y determinar las penalizaciones.
- Revisar el cumplimiento del Plan de Optimización y Mejora (POM).

5.3 - SOPORTE DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL

Para la ejecución de este proyecto el adjudicatario dispondrá de un servicio de soporte a usuarios con el objeto de realizar las tareas de soporte de primer y segundo nivel específico del proyecto, que resolverá las dudas e incidencias que surjan a los usuarios con equipos migrados, y hagan llegar mediante distintos medios de comunicación, hasta que se considere que se ha estabilizado su migración y pasen a la Atención y Soporte Técnico de ICM, entendiendo como cualquier grupo que preste soporte dentro de la Agencia.

Las tareas a realizar son:

- Recepción, grabación y resolución de dudas e incidencias de usuario referentes al proceso de migración a través de los canales, sistemas y protocolos establecidos por ICM.



- Gestión de dudas o incidencias no resueltas
- Instalación remota de software y configuración de equipos
- Actualización de base de datos del conocimiento y webs de ayuda, tanto del proyecto como de ICM en su servicio de atención al usuario, así como transferencia del conocimiento a la unidad orgánica de ICM encargada de la misma.
- Soporte al equipo de despliegue in-situ
- Escalado de las IPCs que no sean de su competencia al grupo competente en el plazo y protocolo establecidos por ICM

5.4 - LOGÍSTICA

El adjudicatario realizará las tareas asociadas al proceso logístico asociado a este proyecto de migración. Estas tareas son:

- Recepción y almacenamiento de nuevos equipos y equipos retirados para remaquetar
- Gestión de almacén para un volumen de hasta 20.000 equipos
- Preparación de envíos
- Gestión de stocks e inventarios, tanto físicos como patrimoniales y técnicos
- Transporte hasta y desde las sedes a migrar
- Limpieza y preparación de los equipos antiguos retirados
- Proceso de remaquetación de equipos retirados
- Retirada y achatarramiento de equipos obsoletos según la normativa exigida para estos trabajos

5.5 – MIGRACIÓN TÉCNICA O VIRTUALIZACIÓN DEL PUESTO

El proceso de migración técnica se realiza de manera presencial por el equipo técnico de manera concurrente a un elevado número de usuarios, contando con la presencia de los mismos siempre que se pueda, mediante la sustitución del equipo y entrega de un equipo nuevo o uno antiguo, de capacidades iguales o superiores, que haya sido remaquetado o bien mediante una migración desatendida con posterior cierre de la misma por técnicos presenciales.

Las tareas a realizar en este punto son:

- Instalación del equipo en el puesto de trabajo y conexión a red y dispositivos



- Ejecución del proceso de migración según definido en documento
- Instalación y configuración de aplicaciones
- Comprobación del correcto funcionamiento de la instalación
- Resolución de dudas e incidencias
- Cierre de migración con la aceptación formal
- Retirada de equipos hasta el punto de recogida en sede y/o almacén central para su reciclaje.
- Envío del material obsoleto o averiado al centro autorizado por ICM según proceso definido.
- Traspaso de información y formateado de discos antiguos para cumplir con los requisitos de la LOPD.

Es de destacar la importancia de realizar varias migraciones en paralelo por parte de un mismo técnico, que permita reducir el tiempo dedicado a cada usuario, así como realizar la migración con un amplio equipo de técnicos para reducir los tiempos de indisponibilidad de los usuarios en la migración completa de una sede.

En el caso de que se realice la *virtualización del puesto*, las tareas a ejecutar son similares a las descritas para una migración de sistema operativo.

5.6 - ESTABILIZACIÓN

En el caso de grandes sedes o ámbitos complejos, en el periodo inmediatamente posterior a la migración o virtualización del puesto, se debe proporcionar un servicio de soporte presencial que permita la resolución rápida de incidencias y dar respuesta a aquellas dudas, en contacto con el usuario.

Los trabajos a realizar son:

- Resolución de dudas e incidencias de usuario
- Configuración de S.O., instalación de software y configuración de periféricos
- Actualización de base de datos del conocimiento y webs de ayuda

Una descripción detallada de las tareas a realizar por cada integrante del equipo del proyecto según perfiles, se describen en el Anexo 1 – Detalle de las tareas a ejecutar.



Se entiende que el servicio en sede está estabilizado cuando han pasado dos semanas desde la finalización de la implantación en la sede, habiéndose migrado un porcentaje de equipos igual o superior al indicado en la tabla siguiente de los equipos planificados para migrar en dicha sede y el número de incidencias semanales no supera en un 10% las existentes en la sede previa a la migración sobre puestos de trabajo.

Nº de Equipos por sede	Porcentaje mínimo
Más de 100 equipos	97%
Entre 10 y 100 equipos	95%
Menos de 10	Máximo 1 equipo por sede





CLÁUSULA 6. MODELO ECONÓMICO DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Las actividades objeto del contrato se articulan en dos conceptos económicos:

- Servicios a Prestar en Cuota Fija
- Servicios a Prestar en Cuota Variable

que se describen a continuación:

a) Servicios a Prestar en Cuota Fija: Cuota mensual para las tareas de dirección, planificación, soporte a usuarios y logística

Las actividades que se recogen en este apartado son las detalladas anteriormente en los apartados:

- 5.1 - PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN (PMO)
- 5.2 - DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO
- 5.3 - SOPORTE DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL
- 5.4 - LOGÍSTICA

Entregable: Documento HCM-XXX (siendo XXX un secuencial de la etapa en ejecución) con información de estado del proyecto para el Comité de Seguimiento con información de las tareas ejecutadas en los distintos ámbitos del proyecto.

b) Servicios a Prestar en Cuota Variable: Cuota variable para las migraciones de S.O. en los equipos informáticos

Se engloban dentro de este apartado las actividades detalladas en los apartados:

- 5.5 – MIGRACIÓN TÉCNICA O VIRTUALIZACIÓN DEL PUESTO
- 5.6 - ESTABILIZACIÓN

El importe correspondiente a estas tareas se determinará multiplicando el número de equipos de una sede migrados, estabilizados y cuyo mantenimiento se haya traspasado al servicio de Atención al Cliente de ICM por el precio que se deduzca de aplicar el porcentaje de baja ofertado por la empresa adjudicataria al siguiente importe:

Importe	25,80 € + IVA
---------	---------------



Entregable: Documento HMT-XXX (siendo XXX un secuencial de la etapa en ejecución) con información de los equipos migrados, tanto de renovación tecnológica como de reubicación de equipos.

En las jornadas iniciales se fijará junto con el proveedor el detalle del contenido de dichos informes.



CLÁUSULA 7. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO EJECUTOR DEL PROYECTO

El adjudicatario asumirá la organización del proyecto que se contrata, dentro del marco fijado por ICM, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Las tareas requeridas en el presente pliego serán ejecutadas en las instalaciones de la empresa que resulte adjudicataria o en las sedes de la Comunidad de Madrid, por personal adscrito por la misma para la ejecución del contrato. El adjudicatario deberá disponer en exclusiva del equipo adecuado para la ejecución de las actividades objeto del contrato. Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancias del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar los servicios de suplencia que estime oportunos a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la ejecución del proyecto.

7.1 ORGANIZACIÓN

El equipo ejecutor del proyecto contará con la siguiente estructura y dispondrá como mínimo de los siguientes recursos por lote (en paréntesis el número mínimo de recursos):

- Equipo de gobierno del proyecto compuesto por:
 - Coordinador General del Proyecto (1)
 - Responsable de planificación y gestión (1)
 - Responsable de logística y transporte(1)
 - Responsable de los equipos técnicos de migración y estabilización (1)
 - Responsable CAU (1)
- Equipo general ejecutor del proyecto compuesto por:
 - Técnicos especialistas en puesto de trabajo sobre Windows (10)





- Técnicos especialistas en soporte técnico de primer nivel (2)
- Técnicos especialistas en soporte técnico de segundo nivel (2)
- Técnicos de gestión administrativa y planificación (1)
- Personal de logística (1)
- Personal de transporte (1)

Este equipo mínimo deberá estar disponible en un plazo máximo de quince días naturales desde el inicio del contrato, considerándose prioritario por ICM la incorporación del equipo de gobierno del proyecto.

7.2 PERFILES DE LOS DIFERENTES MIEMBROS DEL EQUIPO

De cara a asegurar la adecuación de los miembros del equipo de gobierno del proyecto y de el equipo general, el adjudicatario aportará en los plazos establecidos y, en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato, la documentación que ICM considere suficiente para acreditar la formación, conocimientos y/o experiencia profesional de este equipo, que como mínimo cumplirá los requisitos fijados en la tabla siguiente:

Perfil	Formación y experiencia mínima requerida
Coordinador General del Proyecto	<ul style="list-style-type: none">* Titulación Universitaria de Grado en actividades relacionadas con la actividad informática (Informática, Telecomunicaciones, o Ingeniería y Licenciatura siempre que la especialidad esté relacionada con el entorno informático o la organización industrial).* Experiencia de más de 5 años en proyectos de migraciones de SO y gestión del POB como Coordinador General (Jefe de Proyecto)* Certificación en PMP (Project Management Professional) o ITIL Service Management.* Formación en materia de legislación de la LOPD(*)
Responsable de planificación	<ul style="list-style-type: none">* Titulación Universitaria de Grado en Ingeniería o licenciaturas de ámbito técnico equivalente* Experiencia de más de 3 años en proyectos con tareas de planificación* Certificación en PMP (Project Management Professional) o ITIL



	<p>Service Management.</p> <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD(*)</p>
Responsable de logística y gestión	<p>* Titulación Universitaria de Grado en "Ciencias del Transporte y la Logística" o titulación equivalente</p> <p>* Experiencia de, al menos, 3 años prestando servicios de gestión de procesos logísticos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión de stocks• Logística y distribución• Inventario y auditoría <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD(*)</p>
Responsable de los equipos técnicos	<p>* Titulación Universitaria de Grado en Ingeniería de ámbito técnico o equivalente</p> <p>* Experiencia de, al menos, 3 años en este tipo de proyectos de migración o virtualización como Responsable de equipos técnicos</p> <p>* Certificación en soluciones Microsoft Windows</p> <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD(*)</p>
Responsable CAU	<p>* Titulación de Técnico Superior en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC), o equivalente</p> <p>* Experiencia de, al menos, 3 años en este tipo de proyectos como Responsable Operativo</p> <p>* Certificación en soluciones Microsoft Windows</p> <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD(*)</p>
Agentes de Atención y Soporte	<p>* Titulación de Técnico en ámbito de las TIC , o equivalente</p> <p>* Experiencia de, al menos, 1 años como agente en Servicios de Atención y Soporte de ámbito técnico, dando soporte a puestos de trabajo.</p> <p>* Formación acreditada en Atención al Cliente de al menos 10 horas.</p> <p>* Capacidad de trato con usuarios y expresión oral y escrita en castellano.</p>



	* Formación en materia de legislación de la LOPD(*)
Técnico de Soporte TIC	<ul style="list-style-type: none">* Titulación de Técnico de soporte TIC, o equivalente* Experiencia de, al menos, 2 años como técnico dando soporte a puestos de trabajo, migración de S.O., soluciones de virtualización de puesto, equipamiento de comunicaciones LAN y sistemas de información.* Capacidad de trabajo en equipo.* Capacidad de trato con usuarios.* Formación en materia de legislación de la LOPD(*)
Técnico en Logística	<ul style="list-style-type: none">* Titulación de Técnico en Transporte y Logística o titulación equivalente* Experiencia de, al menos, 1 año prestando servicios de gestión de procesos logísticos:<ul style="list-style-type: none">• Gestión de stocks• Logística y distribución• Inventario y auditoría* Capacidad de trabajo en equipo* Formación en materia de legislación de la LOPD(*)

(*) Formación con una duración mínima de 4 horas.

El licitador propuesto como adjudicatario con carácter previo a la adjudicación deberá presentar el **Currículum Vitae** de las personas asignadas a la ejecución del contrato como **miembros del equipo de gobierno del proyecto**, según el modelo incluido en el Anexo al presente Pliego, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación, certificaciones y actividad profesional).

Los licitadores deberán aportar en el SOBRE Nº1 DE DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA un **documento de compromiso** en el que señalen, que de resultar adjudicatarios del contrato, pondrán a disposición del proyecto, un equipo de gobierno y un equipo general ejecutor del proyecto, con el número de integrantes adecuado, teniendo éstos la capacidad suficiente, y la titulación y experiencia mínima requerida anteriormente para la correcta realización del servicio.



7.3 DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO EJECUTOR DEL PROYECTO

El adecuado dimensionamiento del equipo humano necesario para realizar con éxito el proyecto descrito en este pliego es una responsabilidad del adjudicatario. Uno de los requisitos clave es la flexibilidad en la asignación de dichos recursos humanos, es decir, el proyecto dispondrá de los recursos necesarios para cumplir las planificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del proceso de despliegue por sedes y las restricciones temporales y de dispersión física del proyecto.

7.4 CONTROL DE LA ROTACIÓN

Como ya se ha indicado con anterioridad, el adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento del equipo ejecutor del proyecto a lo largo de la duración del contrato, para el cumplimiento de los niveles de servicio señalados en el presente pliego. Para ello, además de definir los recursos asignados a cada función, deberá controlar la rotación de los mismos, describir los procedimientos y medidas mínimas a adoptar en caso de rotación del personal del servicio, así como determinar las acciones a llevar a cabo en caso de una rotación planificada.

Se entiende por rotación planificada aquella que afecta a los recursos que integran el equipo de gobierno del proyecto y al 50% de los recursos de los equipos generales participantes en las distintas tareas del pliego, designados por el proveedor y validados por ICM. ICM tendrá, en todo momento, conocimiento de la composición de los recursos seleccionados que componen la rotación planificada.

Si el adjudicatario propusiera el cambio de cualquiera de los miembros del equipo de gobierno del proyecto, o de los recursos designados por el contratista como conocedores de las distintas actividades (al menos un 50%), deberá comunicar por escrito a ICM con un mes de antelación. La comunicación incluirá:

- Justificación escrita y detallada del motivo que suscita dicho cambio.
- Presentación del candidato con perfil y cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, es decir, deberá reunir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, certificaciones, formación, conocimientos y experiencia establecidos en el presente Pliego. Una vez aprobado, se formará en el puesto asignado, acorde al Plan de Formación del proveedor.



- El adjudicatario asumirá la impartición de la formación especificada a las personas de nueva incorporación y hará los controles necesarios para asegurar el correcto traspaso de conocimiento, sin coste alguno para ICM.

En el supuesto de que se produzcan modificaciones en estos equipos, se requerirá un solapamiento con el recurso saliente para la adecuada transferencia de conocimiento, sin coste adicional para ICM. Estos periodos de solapamiento serán de al menos 15 días laborables para los perfiles responsables y 10 para los técnicos. El incumplimiento tanto del período de preaviso como el de solapamiento supondrá, en su caso, la imposición de la correspondiente penalización.

ICM se reserva el derecho a realizar una entrevista y/o controles de conocimiento para determinar si el candidato cumple los requisitos para asumir las tareas encomendadas para el perfil asignado, en caso de no cumplirlos podrá rechazar al candidato elegido por el adjudicatario.

ICM tendrá la potestad de exigir, cuando existan razones suficientemente motivadas que afecten al normal desarrollo de la ejecución del proyecto, el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de gobierno del proyecto del adjudicatario o de los recursos designados como conocedores del proyecto. Este cambio se solicitará por los responsables del contrato que haya designado la Agencia, garantizando al adjudicatario un preaviso de al menos 15 días laborables, para que pueda proceder a la sustitución de dicho recurso. Esta rotación será considerada como No Planificada.

Toda nueva incorporación al equipo ejecutor del proyecto, deberá reunir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, establecidos en el presente Pliego, así como la de contar con los conocimientos necesarios en los entornos señalados antes de pasar a formar parte de los servicios operativos. El adjudicatario deberá controlar la permanencia continuada de los recursos asociados al equipo de gobierno y de los recursos conocedores de las actividades, teniendo previstos recursos de sustitución adecuados y con conocimiento de las distintas tareas en casos de bajas por enfermedad o periodos vacacionales.

El adjudicatario prestará una especial atención a los programas de selección del personal que preste sus servicios a lo largo de la vigencia del contrato.



CLÁUSULA 8. INFRAESTRUCTURAS, CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CENTRO DE DISTRIBUCIÓN

Parte de las tareas requeridas en el presente pliego serán desarrolladas en las instalaciones de la empresa que resulte adjudicataria. Por ello, todos los interesados en participar en el presente procedimiento deberán comprometerse a poner a disposición del proyecto, para el lote al que presenten oferta, un *Centro de Prestación de Servicios* que utilizará en exclusiva para la ejecución del proyecto y un *Centro de Distribución*, que como mínimo deberán reunir los requisitos señalados en los apartados 8.1. y 8.2 de la presente cláusula.

Debe entenderse **Centro de Prestación de Servicios**, como un conjunto integrado de infraestructuras físicas, equipos, herramientas y otros activos, físicos y lógicos, utilizados para las tareas de atención y soporte definidas en el pliego. Se deberá tener en cuenta que, aunque la ejecución final sea prestada en sede del cliente, el adjudicatario proveerá, dentro del Centro de Prestación de Servicios, un entorno para el apoyo y seguimiento.

Además del Centro de Prestación de Servicios se precisará disponer de un **Centro de Distribución** para las tareas de logística y dotaciones, adaptado a los criterios y volumetrías descritas en el pliego. Desde el Centro de Distribución se llevarán a cabo actividades relacionadas con la provisión, manipulación, logística, distribución e instalación del equipamiento de ICM afectado por el proceso de migración técnica. El equipamiento objeto de este proyecto deberá estar claramente diferenciado de otros entornos.

Igualmente, para la correcta ejecución de las tareas de soporte en lo relativo a la remaquetación de los equipos, deberá contar con espacio para la reparación y mantenimiento de equipos y de componentes.

Los centros referidos en esta cláusula deberán estar disponibles para el proyecto en un plazo máximo de quince días naturales desde el inicio del contrato.

8.1 REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBE TENER EL CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- **Seguridad Física:** El edificio deberá estar dotado de sistemas de alarma y circuito cerrado de televisión para controlar los accesos al edificio. Así mismo, deberá contar con un servicio de seguridad, con vigilancia presencial, las 24 horas los 7 días de la semana. Dicho centro deberá poder ser auditado, en materia de seguridad, por la Dirección de Seguridad Corporativa de esta Agencia, de conformidad con la normativa vigente en materia de seguridad privada. Este sistema deberá estar correctamente revisado y mantenido.



- *Recursos suficientes:* El Centro de Prestación del servicio, que los interesados pongan a disposición del proyecto que se pretende contratar, deberá disponer de todos los recursos técnicos necesarios, para poder acometer todos los trabajos objeto del contrato y contar con los medios que permitan la ejecución normal del proyecto ante cualquier contingencia que afecte a dichos recursos (avería, malfuncionamiento, etc).
- *Sistema de Detección de Incendios.* Deberá disponer de sistemas de detección y extinción de incendios y de los correspondientes elementos que lo componen. Así mismo deberá tener contratado el correspondiente servicio de mantenimiento de estos sistemas.
- *Control de Acceso.* El acceso a las instalaciones deberá estar controlado mediante un Sistema de Control de Acceso Físico, auditable. Este sistema deberá estar correctamente revisado y mantenido. En caso de incidencia en el sistema de acceso, el adjudicatario deberá prever los mecanismos de contingencia necesarios para proporcionar acceso al centro al personal prestador de los servicios.
- *Acceso de comunicaciones.* Las instalaciones deberán contar con acceso para la red privada virtual de alta capacidad de la Comunidad de Madrid. Los equipos informáticos a través de los cuales se preste el servicio objeto de este pliego, deberán estar destinados exclusivamente a dicha prestación, no pudiendo conectarse a ninguna otra red que no sea la suministrada por ICM, y con los mecanismos de seguridad que en cada caso determine ICM. La conexión de otro equipamiento deberá contar con el visto bueno formal de ICM. El adjudicatario deberá facilitar la realización por parte de ICM de labores de monitorización de la infraestructura de comunicaciones, que permita conocer el funcionamiento del servicio y el tráfico de todos los enlaces de entrada al centro de servicios.
- *Sistema de respaldo.* Las instalaciones deberán disponer de un sistema alternativo de suministro eléctrico (UPSs y Grupo Electrógeno) para el caso de fallos en el suministro habitual. Dicho sistema alternativo deberá tener una revisión y mantenimiento quincenal que implicará también la realización de pruebas.
- *Seguros:* el centro deberá contar con los seguros de continente y contenido adecuados a las tareas a ejecutar.
- *Contingencia.* Los interesados deberán proporcionar un Plan de Contingencia que deberá contar con la aprobación de ICM para considerarse válido. Dentro de ese plan, deberán contemplarse, entre otros, los métodos y procedimientos para poder seguir trabajando ante situaciones de fallo de las infraestructuras técnicas y cualquiera de las herramientas de soporte al servicio (detalladas en la cláusula 7 relativa a herramientas de soporte al proyecto), habilitando en caso necesario, métodos de trabajo en modo manual.

El proveedor proporcionará un centro alternativo desde el que pueda desarrollar los trabajos en caso de que produzca un evento que le impida hacerlo desde las instalaciones ofertadas para la prestación de los trabajos definidos en el presente Pliego.

Dentro del Plan de Contingencia, se contemplará cómo abordar la gestión de la capacidad de dichas infraestructuras y prever futuras necesidades. El proveedor deberá mantener actualizado el Plan de Contingencia para asegurar que cualquier situación sobrevenida bloqueante dispone de una respuesta planificada y controlada.



El centro de contingencia debe permitir reanudar los servicios críticos dentro de las cuatro siguientes horas de producirse la contingencia y el restablecimiento del nivel de servicio pleno dentro de las siguientes 24 horas. El centro de contingencia deberá ser probado periódicamente; la periodicidad será, al menos, trimestral.

- Espacio Físico: Se deberá disponer de, al menos, los siguientes espacios:
 - Sala de Atención y Soporte: un espacio diáfano para el personal prestador, con capacidad suficiente para el equipo de trabajo.
 - Espacio para la gestión y supervisión del resto de tareas objeto del contrato que se presten en sede del cliente.
 - Laboratorio o centro de preparación del hardware.

La empresa que resulte adjudicataria, deberá asumir sin coste para ICM, la adecuación y acondicionamiento de sus instalaciones e infraestructuras, para el desarrollo de las tareas requeridas en el presente pliego. Entre otros, las instalaciones del Centro de Prestación de Servicios deberán estar dotadas de los siguientes medios técnicos:

- Ordenador personal para todos los componentes, incluso para el personal que pudiera aportar ICM (en este caso, los puestos llevarán instalados los productos software adicionales que ICM determine). Serán compatibles con la maqueta de POB que ICM proporcione de cara a facilitar la resolución de incidencias, y cumplirán los requisitos de seguridad que ICM determine. Estos puestos de trabajo serán aportados por el adjudicatario.
- Impresoras.
- Infraestructura LAN para acceso de los puestos a la red. Todos los puestos trabajarán dentro de la red institucional de la Comunidad de Madrid mediante un acceso a la red privada virtual de la Comunidad de Madrid que ICM aportará.
- Puesto telefónico acondicionado para la recepción y emisión de llamadas para cada componente del CAU.
- **Terminales móviles** a aquellos componentes de los equipos que ejecutan el proyecto que estén destinados a **servicios presenciales** (técnicos o funcionales) o **in-situ**, así como al equipo de coordinación y gestión del proyecto con objeto de garantizar la correcta interlocución con el equipo de ICM. El coste de dichos terminales y gastos derivados son por cuenta del adjudicatario. Los terminales deberán ser adecuados a los requisitos de los procesos definidos.
- El mobiliario adecuado para la prestación del servicio.



8.2 REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBE TENER EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN

- *Situación geográfica:* Tendrá que encontrarse localizado y operar en un radio de cómo máximo 100 kilómetros de la Comunidad de Madrid.
- *Infraestructura del Centro:* El adjudicatario deberá disponer de un Centro de Distribución que cuente con todos los servicios y equipamientos necesarios para el cumplimiento del contrato. En la oferta se detallará la composición y lugar del mismo.
- *Sistemas de seguridad:* Las instalaciones estarán equipadas con sistemas electrónicos de seguridad y permanentemente custodiadas por vigilantes especializados las 24 horas del día durante los 365 días del año, valla perimetral de parcela y control de accesos restringido.
- *Capacidades en tareas de recepción:* Deberá disponerse de zonas diferenciadas de Recepción física y Manipulación. Otros aspectos a cumplir son:
 - Procesos de reserva de muelle de descarga, de calidad en la recepción física y envío de la mercancía, gestión de roturas y preparación de salidas de mercancía.
 - Picking, packing y personalización.
 - Se deberán aplicar los procedimientos de ICM para el etiquetado y gestión de documentación/albaranes tanto de entrada como de salida de material.
 - Gestión de Inventarios y control del Stock de material tramitado desde el Centro de Distribución siguiendo los procedimientos establecidos por ICM y las referencias internas (p.e. número de inventario) asignadas a cada material por la Comunidad de Madrid.
 - Aplicación específica de control de stock, físico y lógico.
- *Capacidades en tareas de manipulación:* Verificación, instalación y configuración de los periféricos en los equipos; reciclaje y adecuación de los equipos de segunda mano y etiquetado de equipos siguiendo las normativas y procedimientos de ICM.
- *Capacidades en tareas de distribución y transporte:* Deberá existir capacidad logística para la realización de distribución capilar. Las mercancías deberán seguirse mediante procesos de trazabilidad integral desde su entrada hasta su entrega siguiendo la normativa, numeraciones y procedimientos de ICM. Asimismo el adjudicatario deberá gestionar las entregas y citas con el usuario final. Se realizará la distribución con descarga, desembalado y ubicación de ordenadores hasta el punto fijado para su recepción por el personal técnico encargado de la migración.
- *Sistemas de información en los que se apoyará el Centro de Distribución:* Se dispondrá de un sistema de Control y Gestión de Stocks que permita adaptarse a las codificaciones internas y otras necesidades de gestión patrimonial de ICM.





- *Servicio de Laboratorio:* Disponibilidad de salas para la instalación de maquetas y preinstalación de equipos, verificación.
- *Logística inversa:* Gestión de retirada y destrucción de equipamiento obsoleto, readecuación de equipamiento y su stock.
- *Sistema de gestión de calidad:* El adjudicatario deberá disponer de un sistema de gestión de calidad conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001 o equivalente, para actividades en el ámbito de la gestión, provisión, integración y distribución de equipos informáticos. La certificación correspondiente debe entregarse en el sobre nº 1 de Documentación administrativa.
- *Seguros:* Seguro de mercancía con cobertura a todo riesgo en el proceso de provisión y distribución, entendiendo que dichos procesos cubren todas las actividades hasta su puesta operativa en las sedes de la Comunidad de Madrid.

Tanto el Centro de Prestación de Servicios como el Centro de Distribución deberán adaptarse a la evolución del servicio.

- *Horario:* El horario de estos centros deberá estar adaptado a las necesidades del proyecto.
- *Procedimientos de Emergencia.* El proveedor debe disponer de Planes de evacuación de los edificio donde ubique sus Centros en caso de emergencia y tener designados los equipos para su ejecución y de áreas seguras para empleados en caso de emergencia.

Las instalaciones ofertadas deberán cumplir con toda la normativa vigente en materia de Salud Laboral, prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Privada y Protección Datos.

En caso de que el proveedor necesite poner servidores propios en sus instalaciones, no podrán contener información del proyecto (a no ser que ICM tenga acceso a dichos servidores y que ICM haya dado formalmente el visto bueno). Esta información sólo podrá estar ubicada en los servidores que ICM dedique a tal fin.

El adjudicatario deberá tener personal cualificado para la Gestión de la Infraestructura de los Centros, incluyendo en dicha gestión la definición y mantenimiento de los mecanismos de contingencia que garanticen la disponibilidad y continuidad del proyecto con la calidad y plazos definidos. Para permitir a esta Agencia tener una visión completa de las tareas del proyecto, los licitadores deberán incluir en el Sobre Nº 1, DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, un documento de compromiso en el que señalen que el Centro de Prestación del Servicio y el Centro de Distribución, que pondrán a disposición de ICM para la ejecución de las tareas requeridas, reúnen todos los requisitos mínimos señalados en la presente cláusula, así como cualquier otra información que consideren (lo más concreta y detallada) de dichas instalaciones, todo ello sin menoscabo de la información que pueda requerirse en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

En caso de considerarlo necesario ICM, a propuesta de la Mesa de Contratación, quedará facultada para visitar las instalaciones propuestas por los licitadores en sus ofertas, en cualquier momento del procedimiento.

En el caso del que el adjudicatario cambie la ubicación de las instalaciones ofertadas, deberá notificarlo a ICM con una antelación mínima de tres meses. La nueva ubicación para ejecutar las tareas objeto del contrato, deberá contar con las mismas o mejores condiciones que la ubicación



original. ICM deberá dar su autorización previa y expresa a cualquier cambio de ubicación. Los costes correspondientes a cualquier cambio de sede serán por cuenta del adjudicatario. Puesto que la puesta en marcha de una sede diferente implica duplicar durante un tiempo el acceso a la red privada virtual de alta capacidad de la Comunidad de Madrid, ICM repercutirá los costes correspondientes a la instalación, la puesta en marcha y el servicio correspondientes al periodo en que ambos accesos deban estar operativos.

Asimismo, el adjudicatario deberá notificar a ICM cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la ejecución objeto del contrato. En este caso, ICM analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los trabajos, podrá exigir al adjudicatario que, en un plazo máximo de 15 días, subsane la situación sin coste adicional, hasta conseguir un entorno equivalente al inicial.

Cualquier cambio de sede o de las características de la misma, deberá venir informado con un Plan de Cambio que garantice la continuidad del proyecto en los plazos fijados.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a sus instalaciones al personal autorizado de ICM, para la realización de actividades relacionadas con el Proyecto.



CLÁUSULA 9. HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL PROYECTO

Durante la ejecución del contrato el adjudicatario deberá hacer uso de los siguientes tipos de herramientas:

- Herramientas aportadas por ICM y que serán puestas a disposición del adjudicatario para su utilización y explotación.
- Herramientas proporcionadas por el adjudicatario para la ejecución del contrato, cuya información será accesible a los responsables de servicio de ICM.

9.1 HERRAMIENTAS APORTADAS POR ICM

Las herramientas aportadas para el desarrollo de la plataforma son:

WINO – Aplicación Migración

WINO será la aplicación web empleada para la planificación, recolección de información y seguimiento de la migración. La aplicación permite almacenar toda la información de las sedes y equipos, así como información referente a los mismos, realizar la asignación de fechas, seguimiento de las acciones realizadas y resultados, cuadro de mando con los indicadores definidos,...

La aplicación se ha desarrollado en ICM, lo que permite realizar las modificaciones y mejoras que sean necesarias para mejorar los procesos y tareas del proyecto.

Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones y Consultas (SGIP).

Solución basada en ARS Remedy en la que se apoyan los procesos y procedimientos principales de atención y soporte que se prestan al usuario desde ICM. En SGIP se registran todos los tickets que se generan cuando el usuario realiza una solicitud a ICM respecto de un incidente o queja (IPCQ).

Es obligatorio hacer uso de esta herramienta para registrar y documentar todo el detalle de las tareas de soporte, con la finalidad de "objetivarlas" y disponer de la mayor cantidad posible de datos de calidad que permitan tomar las decisiones más adecuadas con respecto al servicio.

Centralita, Sistema automático de distribución de llamadas (CCD) y Sistema de Grabación

Para la atención telefónica ICM cuenta con un sistema de centralita y de distribución de llamadas, basado en la solución Alcatel Omni PCX que permite entre otras funciones, la distribución automática de llamadas a grupos de atención, el establecimiento flexible de grupos de agentes y la obtención de información relativa a las llamadas que son procesadas por el sistema.

Por su parte el Sistema de Grabación de llamadas basado en la solución Cybertech de Nice, permite evaluar la calidad de la atención telefónica que se ofrece al usuario desde el equipo de agentes encargado de atender el canal telefónico.

CAVA – Comunidad Virtual de Aprendizaje (Sistema de Gestión del Conocimiento)



Se dispondrán de dos comunidades virtuales como portales orientados a informar por un lado sobre el proyecto en sí, con la planificación, avances,... y por otro lado, información sobre Windows 8, u otros sistemas operativos o soluciones desplegadas a lo largo del proyecto, que pueda ayudar a los usuarios en el uso de los equipos con el nuevo sistema operativo y que le permita resolver dudas en relación al uso del mismo sin necesidad de recurrir al Centro de Atención al usuario (CAU). El adjudicatario deberá gestionar la información existente en el mismo, manteniéndola actualizada y complementándola para convertirla en una herramienta de utilidad a los usuarios.

CAVA se ha desarrollado sobre Joomla, como herramienta gestor de contenidos.

SAP

Sistema SAP de ICM donde se lleva el inventario patrimonial así como información de gestión y logística, informando de todos los movimientos de equipos que se realizan.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE INVENTARIOS TÉCNICOS

Se cuenta con las aplicaciones SCCM y CA (en entorno sanitario) con información del inventario técnico de los equipos que podrán ser consultadas para obtener información para la planificación del proyecto

9.2 HERRAMIENTAS APORTADAS POR EL ADJUDICATARIO

El adjudicatario podrá aportar aquellas herramientas adicionales que considere necesarias para la ejecución del proyecto y la mejora de su eficiencia.

9.3 CONSIDERACIONES DE CARÁCTER GENERAL

Para la comunicación con los usuarios de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario utilizará la plataforma de correo electrónico de ICM, pero para su personal utilizará su propio sistema de correo electrónico.

Cualquier herramienta software o hardware suministrada por el proveedor, y que éste aporte para mejorar la ejecución del proyecto, deberá ser instalada, soportada y mantenida sobre infraestructuras tecnológicas propias del adjudicatario, pero accesibles desde la red de la Comunidad de Madrid o Internet. ICM deberá tener visibilidad total sobre cada una de las herramientas que aporte el adjudicatario así como sobre la información de reporte relativa a parámetros del servicio.

El adjudicatario garantizará que la información contenida en las herramientas que haya aportado, junto con la documentación asociada, seguirá la normativa vigente en ICM y los estándares de intercambio de información de la Agencia. Por este motivo, desde el inicio se tendrá en cuenta esta premisa para que durante y a la finalización del contrato, la información pueda ser transferida a ICM sin necesidad de realizar ningún proceso de conversión de la información.

Por último, el adjudicatario utilizará las herramientas contenidas en esta cláusula y cualquier otra que durante la vigencia del contrato se estime conveniente para mejorar la ejecución del proyecto, ya sea aportada por ICM o por el Adjudicatario, respetando todas las premisas de la presente cláusula.



CLÁUSULA 10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

10.1 MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

La Dirección de Ingeniería de ICM establece el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de ejecución.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre el adjudicatario del proyecto e ICM con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre las tareas realizadas. En el ANS se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir el adjudicatario del proyecto.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la Dirección de Ingeniería de ICM y al adjudicatario controlar la calidad del desarrollo de las tareas, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo. Por tanto, los trabajos realizados por el adjudicatario serán supervisados por ICM sobre la base del seguimiento de los ANS, de la supervisión y del análisis de los procesos seguidos por el adjudicatario en la ejecución de las tareas del proyecto, al correcto uso de los Sistemas de Información que soportan la actividad, y al continuo muestreo de la correcta ejecución de las actividades encomendadas.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión. Tanto las herramientas de gestión como la forma de extracción de la información serán definidas por la Dirección de Ingeniería de ICM.

La medición y el seguimiento de ANS se realizará con la periodicidad que garantice su correcto seguimiento e informe dentro del Comité de Seguimiento del Contrato sin perjuicio de que su seguimiento sea posible en cualquier momento.

El adjudicatario presentará, adicionalmente, un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del décimo día hábil siguiente a la finalización de la etapa ejecutada. Dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por ICM, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada en cualquier momento durante la ejecución del contrato y sin previo aviso. ICM podrá auditar tanto la información facilitada por el proveedor como su forma de extracción y las herramientas utilizadas.

Si como resultado de la auditoría realizada, ICM detectara que no se cumple el ANS, prevalecerá la decisión de ICM y se procederá a la aplicación de la correspondiente penalización.

Los ANS definidos comenzarán a medirse el primer día de la tercera etapa del proyecto. El incumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de penalizaciones. La aplicación de estas penalizaciones se llevará a cabo en el Comité de Seguimiento del Contrato; su cálculo se detalla en el apartado Cálculo de Penalizaciones.



Los Acuerdos de Nivel de Servicio inicialmente definidos serán susceptibles de variarse o ampliarse durante el periodo de ejecución del proyecto a través del establecimiento de nuevos ANS entre ICM y el adjudicatario, dentro de las competencias establecidas para el Comité de Seguimiento de este contrato.

Los ANS descritos y detallados tanto en la presente Cláusula, establecen los valores mínimos exigidos al adjudicatario que vaya a ejecutar el proyecto. Cualquier modificación que pueda sufrir a lo largo de la vigencia del Contrato, se realizará siempre a través de los procedimientos y comités establecidos.

Condiciones excepcionales en la ejecución del proyecto: En caso de producirse problemas de rendimiento o dimensionamiento de la infraestructura, sistemas de información, telefonía, etc. propiedad de ICM, que soportan el desarrollo del proyecto objeto del contrato y que de forma clara perjudiquen la normal realización del mismo por el adjudicatario, se analizará la circunstancia de forma independiente. Este análisis permitirá verificar si el incumplimiento del nivel de servicio está ocasionado por esta causa. El Comité de Seguimiento del Contrato acordará si es procedente la aplicación de penalizaciones por incumplimiento de ANS.

10.2 CÁLCULO DE PENALIZACIONES

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que ICM considera para los trabajos objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento del Contrato.

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

- Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para la tarea ejecutada en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento y se determinará un valor **Fi** para cada indicador.
- El valor **Fi** supondrá un porcentaje a deducir del importe facturado en el mes, tanto de la parte fija como variable.

Inicialmente, los valores de **Fi** se recogen en la siguiente tabla que resume los indicadores y las penalizaciones asociadas a los incumplimientos.

NIVELES DE SERVICIO			
INDICADOR	TÍTULO	DESCRIPCIÓN ANS	Fi (%)
TMAXSOL	Tiempo máximo de Solución de Incidentes	Al menos el 93% de incidentes competencia de Primer Nivel se deben resolver en un Tpo. Máximo ≤ 2 horas desde la fecha/hora de entrada	1,5%
		Al menos el 93% de	1,5%



		incidentes competencia de 2º Nivel y equipo estabilización se deben resolver en un Tpo. Máximo <= 24 hora desde la fecha/hora de entrada	
MIGRACIONES	Migraciones	Cumplimiento de los plazos por sede <=96%	2%
		Cumplimiento de los plazos por sede <=90%	6%
		Cumplimiento de los plazos por sede <=80%	14%
INVENTARIO	Calidad del inventario de equipos	Calidad del inventario patrimonial >= 95%	0,02%
ROT-INDICE	Factor de rotación de recursos	Sustitución no planificada de más de un recurso en el equipo de gobierno y del equipo general definido (50% del equipo general) >1 y <=3	0,03%
POM	Realización de los planes de mejora	Realización en tiempo y calidad del objetivo marcado en los planes de mejora >=85%	1,4%
GESTCONO	Disponibilidad del conocimiento	% Información operativa >=90%	0,5%



CLÁUSULA 11. GOBIERNO DEL CONTRATO

Los trabajos solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de ICM con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción de los clientes y usuarios de ICM.

Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de dos niveles para cada uno de los lotes:

- *Nivel estratégico*, orientado a la evolución del contrato y la mejora de los trabajos, se encargará de velar porque la estrategia y objetivos de la contratación estén alineados con los de ICM y de la Comunidad de Madrid, así como de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia. Es a este nivel al que se certifica la recepción de los servicios prestados.
- *Nivel operativo*, ligado a la ejecución concreta de las tareas, se encargará de transformar las decisiones estratégicas en planes de acción y de dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución. En este nivel el adjudicatario se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control operativo de los trabajos.

Atendiendo a la estructura señalada se establecerán Comités, a los que se incorporarán personal perteneciente a ICM y a la empresa adjudicataria, diferenciados a dos niveles para el control y la toma de decisiones:

- Nivel Estratégico: **Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)**
- Nivel Operativo: **Comité Operativo (COP)**

11.1 COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO (CSC)

Periodicidad

El Comité de Seguimiento del Contrato se celebrará a la finalización de cada etapa mensual planificada y sus reuniones tendrán lugar en las dependencias de la Agencia. Se iniciará en el momento de la formalización del contrato y finalizará con la conclusión del mismo. No obstante, tanto la Dirección de Ingeniería como el adjudicatario podrán convocar reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que así lo requieran.

Asistentes

Obligatoriamente han de asistir figuras directivas por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar decisiones formales en relación con los trabajos realizados por el adjudicatario. Estará formado como mínimo por las siguientes personas:

Por parte de ICM:



- Miembros permanentes:
 - Directora de Ingeniería
 - Responsable del Área de Proyectos Horizontales Tecnológicos de la DI.
 - Jefe de proyecto
- Miembros opcionales (sólo cuando se requiera su presencia):
 - Subdirectora General de Tecnología (SGT)
 - Director y responsables de las áreas de Atención y Servicio a Cliente (DASC)
 - Director de Planificación y Coordinación para el Ámbito Sanitario (DPCAS)
 - Subdirectora General de Servicios (SGS)
 - Responsables de las áreas de Provisionamiento
 - Responsable de la Dirección competente en materia de Seguridad Corporativa de ICM.
 - Director o Responsable de CESUS

Por parte de la empresa adjudicataria:

- Miembros permanentes:
 - Jefe de Proyecto (CGS)
 - Responsables de las áreas (RA)

No obstante lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones de los comités.

Funciones

El CSC deberá realizar al menos las funciones definidas a continuación:

- Monitorizar el avance global del proyecto y acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario previa autorización de la Dirección de Ingeniería.
- Aprobar las propuestas de actualización de las tareas que hayan sido elevadas al CSC por los Comités Operativos, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el pliego.
- Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y determinar el grado de incumplimiento de los ANS con el objeto de aplicar las correspondientes penalizaciones establecidas en el pliego de prescripciones técnicas.
- Revisar, adaptar y proponer modificaciones de los Niveles de Servicio inicialmente requeridos en base a la mejora continua de los mismos pudiendo establecer nuevas métricas, valores objetivos, etc.
- Aprobar la supresión de ANS definidos en el Pliego y su posible sustitución por otros más acordes con la evolución de los trabajos contratados.
- Revisar el cumplimiento y grado de avance de las iniciativas recogidas en el Plan de Optimización y Mejora (POM).
- Realizar el seguimiento de las acciones que quedaron pendientes del Comité anterior.
- Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el proyecto y no resueltas a nivel operativo.
- Formalizar la Recepción del Proyecto, revisando y aprobando el certificado de trabajos a facturar en el periodo bajo revisión.
- Proponer la tramitación de modificaciones de contrato.



- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento a facilitar a las personas designadas por ICM, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

Actas

Los acuerdos adoptados en el seno del CSC deberán ser de mutuo acuerdo de las partes, elaborándose acta de cada una de las reuniones. El adjudicatario será responsable de la elaboración de las actas, y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité, la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma. Las actas no tendrán validez formal hasta su firma por parte de la Directora de la Dirección de Ingeniería y del Jefe de Proyecto/Coordinador General del Servicios por parte del adjudicatario.

Las actas que incluyan acuerdos de modificación sobre servicios contratados y/o ANS serán incorporados al expediente del contrato junto con la nueva ficha de tareas y/o ficha de ANS. Asimismo, en caso necesario, serán la base para solicitar el inicio de cualquier trámite de modificación del contrato.

La Directora de Ingeniería certificará mensualmente, a partir de los informes aportados, los resultados alcanzados respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

11.2 COMITÉS OPERATIVOS (COP)

En cada Comité Operativo, la Dirección de Ingeniería toma conocimiento del estado y evolución del proyecto a través de la información aportada sobre la actividad desarrollada en la etapa y el seguimiento de los niveles de servicio estipulados, con el fin de adoptar las decisiones oportunas para su mejora. El adjudicatario se compromete a la mejora continua de las tareas, propiciando la colaboración de los distintos niveles de competencia en el análisis e implantación de planes de acción.

Periodicidad

Los Comités Operativos se celebrarán semanalmente y sus reuniones tendrán lugar en las dependencias de ICM o en las del proveedor. Se iniciarán en el momento de la formalización del contrato y finalizarán con la conclusión del mismo. No obstante, la Dirección de Ingeniería podrá convocar cuantas reuniones extraordinarias sean necesarias para el seguimiento del proyecto. Estos comités operativos reportarán al Comité de Seguimiento de Contrato, levantando el adjudicatario acta de los mismos.

Asistentes



Obligatoriamente han de asistir figuras por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar decisiones en relación con los servicios prestados por el adjudicatario.

- Miembros permanentes de ICM:
 - Jefe de proyecto
- Miembros permanentes del adjudicatario:
 - Jefe de Proyecto (CGS)
- Miembros opcionales (sólo cuando se requiera su presencia):
 - Responsable del Área de Proyectos Horizontales Tecnológicos de la DI.
 - Responsable del Área de Soporte Técnico de la DASC
 - Responsables de los Grupos de Servicios (RGS) del adjudicatario

No obstante lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones.

Funciones

En el seno de los distintos COP se deberá realizar al menos las funciones definidas a continuación:

- Monitorizar el proyecto en el periodo bajo análisis con el fin de asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados
- Seguir y evaluar el progreso de los trabajos objeto del contrato, tareas y actividades para la ejecución del proyecto y evaluación de riesgos.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la realización del proyecto.
- Garantizar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el adjudicatario está disponible y cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Gestionar los acuerdos con terceros que intervienen en el desarrollo del proyecto.
- Analizar y validar si procede las propuestas de mejora de las tareas desarrolladas.
- Proponer al CSC, para su aprobación, modificaciones sobre el trabajo contratado o incorporación de nuevos trabajos no contemplados inicialmente en el Pliego y que estén contenidos dentro del objeto del contrato.
- Revisar el estado y evolución de los Planes de Mejora acordados (en el marco del POM) y cumplimiento de los compromisos aprobados.
- Aprobar la configuración y estructura de los canales de comunicación con los usuarios, tanto de entrada como de salida.
- Revisar el cumplimiento de los ANS de cada periodo.
- Proponer y presentar al CSC la modificación de ANS inicialmente establecidos, planteando nuevos valores objetivos, métricas, penalizaciones, etc.
- Definir y plantear al CSC nuevos acuerdos de niveles de servicio y régimen de penalizaciones, no recogidos en este Pliego y considerados imprescindibles para la correcta prestación del servicio.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de su competencia que el propio Comité considere de interés.

Documentos de seguimiento

Los acuerdos alcanzados en los Comités Operativos quedarán recogidos en un acta o documento de seguimiento y será responsabilidad del proveedor su elaboración y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de la reunión así como la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión. Estos documentos tendrán validez una vez que ICM ratifique su contenido.

11.3 MODIFICACIONES EN LAS TAREAS

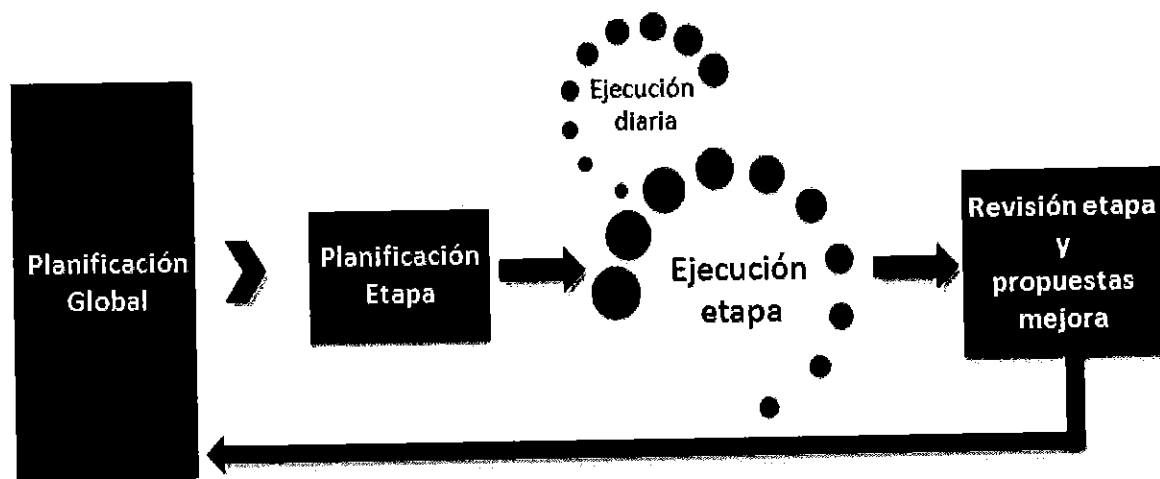
Como consecuencia del seguimiento del servicio y el proceso de evaluación y mejora continua de la calidad, podrá determinarse la necesidad de introducir cambios en el servicio contratado no previstos inicialmente, y que forman parte del objeto del contrato. En estos casos, las propuestas de actualización, baja, modificación de trabajos contratados, Acuerdos de Nivel de Servicio y/o costes de tareas, serán elevadas al Comité de Seguimiento del Contrato e irán acompañadas de un informe que justifique la necesidad del cambio y una nueva ficha de tarea que sustituirá a la anterior.

Una vez aprobadas por el CSC entrarán en vigor y se incorporarán al expediente del contrato, a excepción de las modificaciones, que entrarán en vigor cuando se haya efectuado la correspondiente modificación de contrato, tal como muestra el esquema siguiente:



CLÁUSULA 12. PLAN DE OPTIMIZACIÓN Y MEJORA (POM)

Dentro de esta cláusula se recoge el método para seguir y mejorar la calidad dentro de un plan de optimización y mejora. Es tarea de ICM y de los adjudicatarios, la búsqueda de la eficiencia y la excelencia mediante la mejora continua de las tareas. Para ello, se habilitará un Plan de Optimización y Mejora (POM), con definición conjunta y cuyo desarrollo corresponde a los adjudicatarios. En el POM, ICM y las empresas contratadas realizarán un análisis posterior en cada una de las etapas en que se divide el proyecto y se propondrá mejoras a los trabajos desempeñados por el personal, medidas preventivas o correctoras y las horas necesarias para solventar cualquier desviación o anomalía.



Cada línea de acción a poner en marcha dentro del POM será recogida en una ficha donde se incluye entre otros datos, el nombre de la iniciativa, responsables a nivel de ICM y del proveedor, fechas de inicio y fin, descripción y beneficios que se alcanzan con su puesta en marcha, así como los riesgos asociados. Algunos ejemplos de líneas de acción y mejora podrían ser mejoras en los sistemas de información, modificaciones de los procesos de migración o logístico, etc.

Las iniciativas valoradas y aprobadas por ICM serán incluidas dentro del Plan de Optimización y Mejora (POM) especificando las acciones correspondientes. Las propuestas presentadas que tengan un carácter estratégico, serán elevadas al Comité de Seguimiento del Contrato para su aprobación y su posterior inclusión dentro del POM.

En el documento de seguimiento del POM, el adjudicatario deberá entregar mensualmente, al CSC y a los COP, la información relevante que informe del grado de avance mediante los informes correspondientes. El informe de avance del POM seguirá, al menos lo especificado en las fichas de servicio contenidas en el anexo DETALLE DE LAS TAREAS A EJECUTAR del presente pliego.



CLÁUSULA 13. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

13.1 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, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

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

- Definir, implementar y mantener una política de seguridad.
- Implantar las medidas de seguridad 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.
- 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 ejecución de las tareas. 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 a la legislación vigente y al cuerpo normativo de seguridad de ICM.

13.2 PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

Criterios de clasificación de las tareas

El adjudicatario tipificará cada tarea ejecutada según los siguientes criterios de clasificación:



- Lugar de ejecución de la tarea: En función del lugar principal en el que se desarrollen las tareas se distinguen dos casos:
 1. Comunidad de Madrid: El proveedor ejecuta la tarea principalmente en dependencias de la Comunidad de Madrid.
 2. Remoto: El proveedor ejecuta la tarea principalmente desde sus propias dependencias.
- Propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas: En función de quién sea el propietario de las principales infraestructuras TIC (comunicaciones, equipos de usuario, software) utilizadas para prestar el servicio se distinguen dos casos:
 1. Comunidad de Madrid: La mayor parte de las infraestructuras TIC utilizadas para ejecutar las tareas son propiedad de la Comunidad de Madrid, siendo las proporcionadas por el adjudicatario una minoría o complementarias.
 2. Adjudicatario: La mayor parte de las infraestructuras TIC utilizadas para ejecutar las tareas son propiedad del proveedor del servicio, siendo poco significativas dentro del servicio las proporcionadas por la Comunidad de Madrid.
- Nivel de acceso a información y sistemas de la Comunidad de Madrid: En función del nivel de acceso a la información y a los sistemas de información de la Comunidad de Madrid se distinguen cuatro casos:
 1. Sin acceso: El trabajo provisto no requiere de conocimiento de información ni la utilización de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, de modo que el personal que presta el servicio no dispone de cuentas de usuario en dichos sistemas.
 2. Con acceso de nivel de usuario: El trabajo provisto requiere de acceso a la información o la utilización de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, de modo que el personal que presta el servicio dispone de cuentas de usuario que les permiten acceder a alguno de dichos sistemas con privilegios habituales.
 3. Con acceso privilegiado: El trabajo provisto requiere de la capacidad de acceso privilegiado a información o sistemas de información de la Comunidad de Madrid, con capacidad para administrar dichos sistemas y/o los datos de producción que procesan.
 4. Con acceso físico: El trabajo provisto requiere el acceso físico a los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, con capacidad para intervenir, retirar, cambiar, guardar, trasladar o destruir sistemas o soportes con información.

Definición e implantación de los protocolos y procedimientos

El adjudicatario deberá definir los protocolos y procedimientos de actuación específicos en materia de seguridad, en función de las características de cada uno de los trabajos prestados a ICM y de la clasificación realizada de los mismos.

En función de cada una de las tres categorías en las que se encuadre cada trabajo, el proveedor deberá desarrollar y cumplir los requisitos expresados en este clausulado, con protocolos y procedimientos específicos. A continuación se relacionan los dominios de seguridad que se deberán contemplar:

- Documentación de Seguridad.



- Organización de la seguridad.
- Obligaciones del personal.
- Formación del personal.
- Gestión de incidencias de seguridad.
- Gestión de soportes de información.
- Acceso lógico.
- Acceso físico.
- Segregación de funciones.

Los requisitos de seguridad específicos de cada dominio, asociado a la clasificación de los trabajos quedan explicados en los apartados siguientes.

Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá entregar al inicio de la prestación de los trabajos los siguientes documentos, que deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de ICM en cualquier momento de la ejecución del contrato:

1. Un documento denominado Política de Seguridad, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de ICM, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible para todos los miembros de la organización que intervengan en la ejecución del proyecto y 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. El Documento de Seguridad incluirá asimismo la clasificación de cada uno de los trabajos según la tipificación del apartado anterior, y la asignación de cada usuario a cada tipo de tarea, los procedimientos y protocolos desarrollados y el nivel de cumplimiento de cada usuario y del tipo de tarea.

Organización de seguridad

Todas las responsabilidades en el ámbito descrito de seguridad deben estar claramente definidas.

Se debe proponer uno de los perfiles solicitados actúe como Coordinador de Seguridad que asuma la tarea general del desarrollo y la implementación de la seguridad y fundamente la identificación de medidas de seguridad.

Obligaciones del personal

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



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

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

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

- Guardar la Información Confidencial, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, separada de cualquier otra información de la que pudiera disponer el Equipo del Proyecto.
- Utilizar o transmitir la Información Confidencial exclusivamente para los fines del objeto del contrato.
- No realizar copia de la Información Confidencial sin el previo consentimiento escrito de ICM, excepto aquellas copias que sean necesitadas por el Equipo del Proyecto para su estudio interno.
- Restringir el acceso a la Información Confidencial únicamente a aquellas personas que necesiten conocerla para los fines del objeto del contrato, y asegurarse de que dichas personas conocen las obligaciones que les resultan aplicables en virtud de lo establecido en el presente documento;
- No facilitar Información Confidencial a tercero alguno sin el previo consentimiento escrito de ICM, y asegurarse de que, en caso de haber obtenido dicha autorización, dicho tercero firma un compromiso de confidencialidad en términos equivalentes a los del presente documento.
- Comunicar por el canal establecido cualquier incidencia que se detecte y que tenga relación con la Información Confidencial, los recursos de la Comunidad de Madrid o el servicio que se le presta.
- Cualquier publicidad o información a los medios de comunicación referida a la simple existencia del contrato o su contenido, deberá ser previamente aprobada por escrito por ICM.
- El Equipo del Proyecto procederá a destruir o a devolver a ICM toda la Información Confidencial a la finalización del objeto del contrato referido, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte que se pudiera encontrar recogida, según el criterio o indicación de ICM.

La empresa contratista formará e informará de estas obligaciones al personal que participe en el desarrollo del contrato, asumiendo, en caso contrario, las responsabilidades que pudieran derivarse por su incumplimiento.

Se deberá acreditar el conocimiento y compromiso de la cláusula de seguridad de este pliego por parte de todos los usuarios, y especialmente las referidas a las obligaciones contraídas por cada una de las personas que presta el servicio, 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.

Formación y concienciación del personal



El contratista se compromete a formar a su personal sobre las obligaciones que deben contraer respecto de la cláusula de seguridad de este pliego y de los protocolos y procedimientos de seguridad definidos y desarrollados para dar respuesta a la misma, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal interviniente en la ejecución del proyecto acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la ejecución del proyecto en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. La formación será presencial, al inicio de la ejecución del proyecto y cada seis meses, y virtual o a través de los medios de comunicación que estime oportuno cada dos meses.

El personal asignado a tareas con acceso privilegiado y físico requerirá una formación específica adicional, con una periodicidad mínima trimestral. Asimismo el adjudicatario deberá acreditar que este personal ha superado en cada convocatoria una prueba objetiva de aprovechamiento de la formación y concienciación.

Gestión de incidentes de seguridad

El adjudicatario deberá contar con un proceso de gestión de incidentes de seguridad que deberá seguir todo el personal al que le aplique cualquier tipo de acceso (tanto privilegiado como no privilegiado) a los datos o a los sistemas de información de la Comunidad de Madrid independientemente del lugar en el que se presten.

El proceso deberá cumplir las siguientes medidas:

- a) Deberá existir un medio de comunicación de incidencias, un equipo gestor de las mismas y un Coordinador de Seguridad.
- b) Todo el personal asignado al proyecto deberá comunicar por el canal establecido cualquier incidencia que se detecte y que tenga relación con la información, los recursos de la Comunidad de Madrid o el servicio que se le presta. La falta de comunicación será considerada como una falta grave en la ejecución del contrato y motivará la adopción de todas las medidas necesarias para evitar que ello se vuelva a producir.
- c) Cualquier usuario podrá trasladar al Coordinador de Seguridad sugerencias, debilidades, vulnerabilidades y/o situaciones de riesgo que pueda tener relación con la seguridad de la información y las directrices contempladas en las presentes políticas de las que tenga conocimiento.
- d) Se deberá notificar al gestor de incidencias cualquier incidencia que se detecte y que afecte o pueda afectar a la seguridad de los datos de carácter personal: pérdida de listados y/o disquetes, sospechas de uso indebido del acceso autorizado por otras personas, recuperación de datos, etc.
- e) Todas las actividades relacionadas con la gestión de incidencias, desde su notificación hasta su solución o archivo deberá quedar registrado en un Registro de Incidencias, que estará disponible permanentemente y a disposición de ICM.

El proceso incluirá los siguientes procedimientos:

- Análisis de la causa del incidente.



- Contención.
- Implementación de la acción correctiva.
- Comunicaciones a los afectados.
- Reporte de la acción a los interlocutores apropiados.

El catálogo de incidentes de seguridad es el que se relaciona a continuación:

- **ACCESOS NO AUTORIZADOS:** Esta categoría comprende las siguientes actividades:
 1. Uso compartido, o sospecha, de credenciales de acceso.
 2. Uso, o sospecha, de credenciales de un tercero.
 3. Accesos no autorizados, o sospecha, con o sin daños visibles a los componentes tecnológicos.
 4. Robo de información.
 5. Borrado de información.
 6. Alteración de la información.
 7. Intentos de acceso no autorizado.
 8. Abuso o mal uso de los servicios informáticos internos o externo que requieren autenticación.
- **CÓDIGO MALICIOSO:** Esta categoría comprende la introducción de códigos maliciosos en la infraestructura tecnológica. Son parte de esta categoría:
 1. Virus informáticos.
 2. Troyanos
 3. Gusanos informáticos
- **DENEGACIÓN DEL SERVICIO:** Esta categoría incluye los eventos que ocasionan la pérdida de un servicio en particular. Los síntomas para determinar un incidente de esta categoría son:
 1. Tiempos de respuesta muy bajos sin razones aparentes.
 2. Servicios internos inaccesibles, sin razón aparente.
 3. Servicios externos inaccesibles, sin razón aparente.
- **INTENTO DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN:** Esta categoría agrupa los eventos que buscan obtener información sobre la infraestructura tecnológica. Son parte de esta categoría:
 1. Sniffers
 2. Detección de Vulnerabilidades
- **MAL USO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS:** Esta categoría agrupa los eventos que atentan contra los recursos tecnológicos por su mal uso. Son parte de esta categoría:
 1. Mal uso o abuso de servicios informáticos internos o externos.
 2. Uso de la Red de Comunicaciones de la Comunidad de Madrid para acceso o descarga de datos, ficheros, archivos, etc. no relacionados con el objeto del presente contrato
 3. Violación de las normas de acceso a internet de la Comunidad de Madrid. Acceso a información englobada o relacionada con cualquiera de estas categorías: pornografía



infantil, violencia, incitación al odio, discriminación y violencia racial o de otro tipo, materiales que pueden afectar al desarrollo físico y mental de los menores, así como otras categorías tales, sexo, intolerancia, drogas, desnudos, incitación a la comisión de delitos y cualesquiera otros que pudieran no ser necesarios para la prestación de los servicios que son objeto del presente contrato.

4. Mal uso del correo electrónico de la empresa que pudiera tener un impacto en los usuarios y sistemas de información de la Comunidad de Madrid.

5. Violación de las normas, políticas y procedimientos de seguridad

El adjudicatario deberá poner a disposición de ICM con periodicidad mensual de un informe de incidentes de seguridad relacionados con el servicio prestado, detallando la información asociada a cada uno de los incidentes que se recoja en el registro de incidentes habilitado en el ámbito de la prestación del servicio.

Gestión de soportes de información

Se deberá evitar la revelación, modificación o destrucción no autorizada de los activos propiedad de la Comunidad de Madrid, tanto soportes electrónicos como no electrónicos –soporte papel– durante su custodia y transporte, e implantar una política de borrado y destrucción segura de los mismos.

Los soportes que contienen información confidencial, una vez finalizada su función, deberán ser destruidos físicamente, borrados o sobre-escritos utilizando técnicas que hagan imposible recuperar la información original.

Acceso lógico

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

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

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

En el caso de utilizar sistemas de información de la Comunidad de Madrid, deberán acreditarse previamente de acuerdo con las normas y procedimientos disponibles para la gestión de identidades de ICM y de la Comunidad de Madrid.

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



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

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

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

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

Acceso físico



Se definirán los requisitos específicos para garantizar la seguridad dentro de las oficinas administrativas, zonas abiertas al público, las salas de servidores y centros de explotación, zonas de archivo, salas de equipamiento eléctrico o comunicaciones, y cualquier otra zona que en virtud del activo albergado deba ser considerada como segura.

Por tanto, el control de acceso deberá ser acorde con la clasificación de los activos y la función de tratamiento que en ellas se desarrolle. Asimismo se generará un protocolo de acceso a las instalaciones de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con los procedimientos vigentes de acceso de esta Administración.

El personal asignado al proyecto cuya ubicación sea la Comunidad de Madrid o su tipo de acceso sea físico estará obligado a llevar una acreditación en lugar visible y a seguir un protocolo de normas de actuación específico.

Todos los costes de los medios técnicos y materiales que sean precisos para poder cumplir con lo establecido en el protocolo de acceso y para facilitar y proporcionar la acreditación del personal, serán soportados por cuenta de la empresa ejecutora del proyecto.

Segregación de funciones

Se deberá introducir en todos los ámbitos de la seguridad donde sea posible la segregación de funciones con el fin de que nadie pueda tener acceso, modificar o utilizar los activos sin autorización o detección. Se debiera separar la iniciación de un evento de su autorización y se debiera considerar la posibilidad de colisión en el diseño de los controles.

Como mínimo deberá implantarse la segregación de funciones en los servicios con acceso de tipo privilegiado y físico. La tabla resumen de aplicación de las tipologías de servicios definidas se muestra a continuación:

	UBICACIÓN		INFRAESTRUCTURA		ACCESO			
	CM	Remoto	CM	Adjudicatario	Sin acceso	Usuario	Privilegiado	Físico
Documentación de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X
Organización de la seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X
Funciones y obligaciones del personal	X	X	X	X	X	X	X	X
Formación del personal	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de Incidencias de seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de soportes de información	X		X	X				X
Acceso lógico	X	X	X	X		X	X	X
Acceso físico	X	X	X	X	X	X	X	X
Segregación de funciones							X	X

13.3 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

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 Estatal de Protección de Datos, en adelante AEPD.



1.2. Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de ICM, y en concreto:

1.2.1. Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.

1.2.2. 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 ICM. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por ICM. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

1.2.3. 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 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 ICM, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

1.2.5. 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 el 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 ICM podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.

1.3.3. Será necesaria la autorización de ICM para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

1.4. Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para fines policiales; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de violencia de género, deberán observar las siguientes medidas:

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

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

1.4.3. De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha



sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido. El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).

1.4.4. El 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

1. Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de ICM, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

2. El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

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

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

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

3. De acuerdo con lo dispuesto en la letra c) del apartado Tres del artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, ICM, que actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.



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

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

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

Derecho de información en la recogida de datos

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

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

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

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 atenderá, en su caso, a lo establecido en la declaración de aplicabilidad del servicio de Atención de Usuarios objeto de este contrato.

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.

Propiedad de los trabajos

Todos los derechos de propiedad intelectual o industrial sobre los trabajos, informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la empresa adjudicataria y el personal encargado de la ejecución del objeto de la relación contractual serán propiedad de ICM,



quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa contratista.

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

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

Restricciones generales

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

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

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

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



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

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

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

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



Agencia de
Informática y Comunicaciones
de la Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO
Comunidad de Madrid

CLÁUSULA 14. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de 24 meses, desde el 1 de septiembre de 2015 al 31 de agosto de 2017.



CLÁUSULA 15. PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, la Empresa Adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de ICM los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicio o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.



CLÁUSULA 16. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La presente cláusula describe cómo debe ser la estructura y formato con que se deberá realizar la documentación técnica de las ofertas que presenten cada uno de los licitadores según lote, que se entregará en el Sobre nº 2 "DOCUMENTACIÓN TÉCNICA". Con carácter obligatorio, deberá presentarse en papel y en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en ICM (aplicaciones de ofimática de Microsoft).

La documentación técnica estará compuesta por 2 partes:

- *Propuesta técnica*, que deberá entregarse obligatoriamente, y cuya estructura y formato se especifica más abajo.
- *Resumen ejecutivo*, acompañado de un índice, de un máximo de 3 páginas, con el formato, tamaño de página y tipografía solicitado para la propuesta técnica.

Los licitadores del proyecto contemplado por el presente pliego, deberá contestar con una propuesta técnica concisa, clara y detallada, que conteste punto por punto cada uno de los criterios listados debajo, describiendo la solución ofertada. Para la valoración de cada criterio, ICM comparará dicha descripción con los requerimientos al respecto recogidos en el presente pliego.

Para limitar la extensión de la propuesta técnica, ésta consistirá en un único documento que no podrá exceder en ningún caso de las 60 páginas a una sola cara con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11. Se ceñirá exclusivamente a los apartados que se definen a continuación:

A. ORGANIZACIÓN, MODELOS DE RELACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Modelo global de gestión y coordinación interna entre las distintas partes
- Modelo de ejecución del proyecto
- Modelo de gestión de conocimiento

B. RECURSOS (Instalaciones y herramientas)

- Herramientas e Infraestructuras:
 - Propuesta de mejoras adicionales y plan de incorporación al proyecto
 - Propuesta de herramientas tecnológicas complementarias
 - Mapa de relación entre actividades y herramientas
 - Programa de difusión del manejo de las herramientas
- Centro de Prestación de Servicios y Centro de Distribución:
 - Descripción y características de los Centros



- Planificación para el aseguramiento de la disponibilidad de la sede principal y de contingencia

C. TRASPASO DE CONOCIMIENTOS

- Plan de traspaso de conocimiento continuo a la DASC, Dirección de Atención y Soporte a Clientes, sobre el proceso de migración para facilitar sus necesidades de dotaciones puntuales de equipos con Windows 8.

D. MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN

- Plan de mejora continua del Servicio



CLÁUSULA 17. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones 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 son las siguientes (se mandarán a las direcciones):

ICM_APHT@madrid.org

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

Asimismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Pliego	Cláusula/Anexo	Página	Párrafo	Descripción de la consulta
1	X8				
...					

Por su parte ICM, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas, entre todos los licitadores que oficialmente hayan comunicado una dirección de correo electrónico de contacto, y su intención de participación en el presente pliego.

Madrid, a 9 de abril de 2015
El Consejero Delegado de la Agencia de Informática
y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

Fdo.: Blas Labrador Román



ANEXO 1 DETALLE DE LAS TAREAS A EJECUTAR

Tarea	ATENCIÓN Y SOPORTE DE PRIMER NIVEL A USUARIOS MIGRADOS
Descripción	<p>Servicio mediante el cual se atienden, a través de diferentes canales, los incidentes (incidencias, peticiones o consultas) o cualquier otra clasificación, de los usuarios cuyos equipos informáticos han sido migrados en el proyecto, durante la fase de estabilización hasta su traspaso al servicio continuo según los protocolos aprobados por ICM.</p> <p>Esto conlleva que, los ejecutores del contrato, deberán adquirir conocimientos técnicos de la infraestructura y arquitectura informática así como todo lo relacionado con el Puesto ofimático.</p>
Alcance y Descripción Detallada <ul style="list-style-type: none">• Único canal de contacto con el usuario.• Gestión de Incidentes. Comprende, al menos, las siguientes actividades:<ul style="list-style-type: none">○ Recepción y tratamiento de incidentes, a través de los canales habilitados: teléfono y correo electrónico.○ Registro, diagnóstico, clasificación, categorización, escalado, priorización o solución y tramitación de tickets.○ Asegurar la toma de datos para un correcto registro e identificación recogiendo la información definida para el tratamiento del incidente en un único contacto con el usuario.○ Comprobación de que el incidente aún no ha sido registrado evitando duplicidades innecesarias.○ Realización de conexión remota al equipo del usuario para la recogida de datos, diagnóstico y/o resolución.○ Almacenar en el ticket toda la información necesaria para su gestión independientemente del canal por el que se haya recibido: papel, correo electrónico, teléfono, conexión remota, etc.○ Resolución, preferiblemente en primer contacto, de los incidentes competencia de Nivel 1; en caso de no resolución, tramitación del ticket según los procedimientos y tiempos acordados con ICM.	



- Facilitar siempre al usuario su nº de incidente para que pueda consultar el estado en cualquier momento.
- Proporcionar a los usuarios información sobre sus incidentes.
- Cierre de incidentes de servicio verificando previamente la conformidad del usuario.
- Seguimiento de los incidentes de principio a fin, es decir, desde que se recibe (o detecta) hasta su cierre. Por cierre se entiende que el usuario pueda desarrollar su actividad sin tener que ponerse de nuevo en contacto con el Centro de Atención y Soporte. Este servicio es el propietario de los tickets y es el responsable de su resolución en el tiempo y forma establecidos así como de asegurar la satisfacción del usuario.
- Gestión de las reclamaciones de usuario.
- Documentación de las actividades en los plazos, herramientas y formato definidos por ICM.
- Coordinación con otros CAUs que intervienen en la gestión de los incidentes utilizando las herramientas y procedimientos aprobados por ICM.
- Realización de las actividades de Backoffice relacionadas con el servicio (escaneado de documentos, envío de cartas, archivo físico y/o lógico...)

Ubicaciones	Esta tarea se prestará desde las ubicaciones del proveedor
Infraestructuras requeridas	<ul style="list-style-type: none">▪ Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.▪ Herramienta de control remoto, conforme a los estándares internos.▪ Centralita integrada en la red de telefonía de la Comunidad de Madrid y distribuidor automático de llamadas Alcatel OmniPCX.▪ Grabador de llamadas CyberTech Myracle 6.0.1▪ Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, etc.)
Observaciones adicionales	Serán consultas, incidencias y peticiones de servicio de Nivel 1 aquéllas que, con la formación requerida para los operadores de Nivel 1, las herramientas disponibles y la información facilitada por ICM, puedan resolverse telefónicamente en un tiempo no superior a lo que se indica como de cumplimiento mínimo en el apartado de Acuerdos de Niveles de Servicio. Entre éstas se incluyen:



- Consultas sobre gestión de incidencias, peticiones y consultas (tramitaciones).
- En general, las incidencias, consultas o peticiones de solución conocida para el sistema operativo Windows 8 y el proceso de migración.

Tarea	SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL A USUARIOS MIGRADOS
Descripción	Recepción, diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas relativas a la migración y uso del nuevo sistema operativo, en un grado de complejidad o dedicación superior al de primer nivel y contando con un soporte de tercer nivel, proporcionado por ICM, para escalado de incidentes no solucionables por este servicio.
Alcance y Descripción Detallada <ul style="list-style-type: none">• Punto de entrada de la actividad de soporte 2º nivel.<ul style="list-style-type: none">○ Incidentes recogidos por el servicio de Atención y Soporte de Nivel 1 y escalados por este u otros grupos de soporte (propios o externos al contrato) por medio de las herramientas definidas en este pliego.○ Incidentes recibidos desde el centro de soporte a usuarios de sanidad (CESUS). Durante la ejecución del proyecto, se deberán atender incidentes procedentes del entorno sanitario a través de su herramienta CA Service Desk o conectores hacia ellos, debiendo evolucionar la entrada de estos a lo largo del contrato.○ Incidentes recogidos desde este servicio mediante la supervisión de servicios críticos definidos.• De forma general, el servicio incluye:<ul style="list-style-type: none">○ Intervenciones guiadas de apoyo al diagnóstico y operación a petición de unidades de soporte.○ Comunicación a los responsables de cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad de la base instalada (instalación de productos no homologados, conexión de equipamiento desconocido, conexiones inadecuadas, etc).○ Documentación de las actividades relativas a este servicio con el objetivo de trasladarlo al resto de grupos de atención y soporte, tanto del proyecto como de ICM.○ Actividades de transferencia de conocimiento al resto de grupos de atención y	



soporte, tanto del proyecto como de ICM.

- Mantenimiento del inventario técnico
- Para el puesto de trabajo, impresión y periferia: se requiere un soporte integral que incluye:
 - Instalación de servicios ofimáticos, productos comerciales y aplicaciones para puesto incluyendo operación sobre licencias de uso, así como parches u otros elementos de actualización del equipo.
 - Configuración de acceso a servicios de Internet, herramientas de colaboración (correo, agenda, etc).
 - Conectividad en general de periféricos y servicios en red.
 - Salvaguarda de datos a petición de los responsables operativos por situaciones específicas en especial en el proceso de migración
- Resolución de forma remota: con el objetivo de evitar desplazamientos que suponen un retraso en el tiempo de atención, resolverá de forma remota el mayor número posible de incidentes.
- Mantenimiento de Hardware: en el caso de detección de un posible caso de avería, corresponden las siguientes actividades:
 - Diagnóstico completo utilizando recomendaciones del fabricante, verificando posibles errores ocultos y revisando conexiones así como cualquier otra tarea preventiva que pudiera ayudar en la resolución de la incidencia.
 - Almacenamiento y custodia de equipos averiados, así como el envío de los mismos al proveedor del servicio continuo para su reparación según los procesos de envío definidos. En el envío se deberá incluir la información de diagnóstico con el equipo.
 - Está incluido dentro de este servicio las gestiones de tramitación de siniestros.
 - Gestión de las garantías durante el proceso de migración de un centro
 - Está incluida la reposición tanto por rotura, deterioro, sustracción o necesidad sobrevenida de cables de diversa índole (eléctricos, latiguillos de red, VGA, conectores USB u otros) relacionados con el puesto de trabajo que se deterioren o necesiten en el proceso de migración.
 - En caso de pérdida de información y requerirse por los responsables operativos la recuperación por medio de empresas especializadas, correrá a cargo del adjudicatario los gastos de dicha recuperación con un límite de 20 recuperaciones anuales.
 - Se procederá a la limpieza de los componentes para asegurar una correcta



operatividad en el proceso de remaquetado.

- Gestión de Problemas: Teniendo como objetivo la eficiencia del servicio disminuyendo el número de I/P/C y quejas, es necesario realizar las actividades necesarias para diagnosticar la causa raíz de Incidentes y determinar la resolución de estos problemas.
- Canal de interlocución con otros ámbitos técnicos de ICM
- Correcta configuración de los equipos en Directorio Activo

Ubicaciones	Todas las sedes usuarias de servicios prestados por ICM y desde las ubicaciones del proveedor
Infraestructuras requeridas	<ul style="list-style-type: none">▪ Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.▪ Herramienta de control remoto, conforme a los estándares internos.▪ Herramienta de gestión de inventario y movimiento de equipos SAP▪ Herramienta de seguimiento WINO▪ Herramientas de gestión del conocimiento - CAVA▪ Diversas herramientas técnicas para el acceso y soporte a los equipos soportados.▪ Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, etc.)
Observaciones adicionales	



Tarea	SOPORTE TÉCNICO PRESENCIAL EN PERIODO ESTABILIZACIÓN
Descripción	Actividades de soporte que se realizan en las grandes sedes una vez realizada la migración, en los días posteriores a la misma para garantizar la resolución de incidencias y consultas in-situ.
Alcance y Descripción Detallada <p>La realización de un soporte presencial en los días posteriores a la migración proporciona una seguridad a los usuarios mayor que cualquier otra solución por la inmediatez de la respuesta.</p> <p>Este soporte se restringe a las grandes sedes que el equipo propuesto pueda atender durante el periodo de estabilización que se desarrolla los días posteriores a la migración de los equipos de la sede, con una duración que se planificará en función del volumen, importancia y despliegue en nuevas sedes.</p> <p>Las tareas a realizar son las definidas para el soporte presencial son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Resolución de los incidentes, dudas o consultas relativos a la migración a al nuevo sistema operativo, y en caso de no resolución, tramitación del ticket según los procedimientos acordados con ICM.• Hardware. Dependiendo de la tipología del elemento afectado puede suponer reposición del servicio, reajuste del equipo, reparación, sustitución del elemento averiado.• Software base. Distribución, instalación y configuración de actualizaciones software y firmware, componentes de seguridad, parches, etc.• Intervenciones guiadas de apoyo al diagnóstico y operación a petición de unidades de soporte.• Comunicación a los responsables de cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad de la base instalada (instalación de productos no homologados, conexión de equipamiento desconocido, conexiones inadecuadas, etc).• Documentación de las actividades relativas a este servicio con el objetivo de trasladarlo al resto de grupos de atención y soporte• Puesto de trabajo, impresión y periferia: se requiere un soporte integral que incluye:<ul style="list-style-type: none">○ Instalación de servicios ofimáticos, productos comerciales y aplicaciones para puesto incluyendo operación sobre licencias de uso.○ Configuración de acceso a servicios de Internet, herramientas de colaboración (correo, agenda, etc).	



- Conectividad en general de periféricos y servicios en red.

El horario de prestación del servicio se ajustará al del servicio del centro.

Ubicaciones

Grandes centros en el ámbito del contrato durante el periodo de estabilización de los mismos.

**Infraestructuras
requeridas**

- Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.
- Herramienta de Seguimiento. WINO.
- Herramientas de gestión del conocimiento - CAVA



Tarea	ACTIVIDADES DE LOGÍSTICA
Descripción	Recepción, verificación, provisión, distribución, gestión de la destrucción de material sustituido y logística asociada relativa a los procesos de dotación de equipamiento nuevo y reutilizado del puesto de trabajo.
Alcance y Descripción Detallada <p>Siempre según los procedimientos existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas, esta tarea se compone de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Recepción de nuevo equipamiento en el Centro de Distribución<ul style="list-style-type: none">○ Recepción física de la mercancía y formalización del albarán de entrega y envío a la Unidad Orgánica (UOR) de Logística de ICM, adelantando una copia escaneada○ Petición de la creación de activos para todo el material recibido (inventariable o no), recepción física de etiquetas de inventario en su caso, etiquetado y envío de información de etiquetado.• Provisión<ul style="list-style-type: none">○ Se requiere un Centro de Distribución adaptado en cuanto a capacidad total y las volumetrías descritas en el pliego y a los criterios de paletización (dimensiones de palés completos) donde el equipamiento objeto de este servicio esté claramente diferenciado de otros entornos.○ Deberá localizarse claramente tanto por pedidos como por código de material y por otros criterios que puedan necesitarse a futuro (por proyectos específicos, cliente, etc).○ Se diferenciará el material nuevo del reutilizado.• Distribución del equipamiento.<ul style="list-style-type: none">○ Acoger la entrada de la solicitud de dotación por las herramientas determinadas.○ Realización de Ordenes de Transporte de equipamiento previa verificación y seguimiento hasta su finalización.○ Preparación de partes de instalación y/o notas de entrega.○ Aseguramiento de la correcta ubicación en inventario de los equipos distribuidos.• Retirada y destrucción	



- Retirada de los equipos sustituidos y traslado al Centro de Distribución.
- Se seguirá el proceso de destrucción del material considerado obsoleto.
- Correrá a cargo del adjudicatario la retirada y conservación o destrucción del equipamiento sustituido.
- Se gestionará la recepción de los certificados de destrucción y su entrega a la UOR correspondiente.
- Verificación y plataformado (POB) del equipamiento.
 - Verificación física y en su caso arranque y comprobación básica del funcionamiento en el tipo de equipamiento que se determine.
 - Se procederá al plataformado (POB u otros) facilitado por ICM.
 - En caso de errores de funcionamiento se tramitará la reposición.
- Recepción y revisión de la documentación relativa proceso logístico
- Gestión de la documentación para la activación patrimonial.
 - Proporcionar los partes de instalación de cada equipamiento o notas de entrega y la información referente a las instalaciones en el formato definido a la UOR de Logística
- Informes periódicos y puntuales del estado de los activos.
 - Realización y entrega de informes semanales de stock periódicos y certificación para cierres contables.

Ubicaciones	Todos los centros descritos en el ámbito del contrato.
Infraestructuras requeridas	<ul style="list-style-type: none">▪ Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.▪ Herramienta para la gestión de proyectos y provisiones. SAP▪ Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, etc.)▪ Se requiere un Centro de Distribución tal y como se describe en la cláusula INFRAESTRUCTURAS, CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS y CENTRO DE DISTRIBUCIÓN del presente pliego.▪ Herramienta de Seguimiento. WINO.▪ Herramientas de gestión del conocimiento - CAVA



Tarea	ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO
Descripción	Ejecución de las tareas referentes a la planificación y seguimiento de la ejecución del proceso conforme a los ANS definidos así como la definición y control de los planes de mejora actuando como una Oficina de Gestión del Proyecto.
Alcance y Descripción Detallada	
Las tareas a realizar para la planificación y gestión son:	
<ul style="list-style-type: none">• Colaborar en la planificación global del proyecto, con la definición de hitos y tareas así como la temporalidad de las mismas.• Planificación de las sedes y equipos a migrar en cada una de las etapas en que se divida el proyecto.• Recabar toda la información posible sobre las sedes y el parque informático, así como las características del mismo, sus periféricos y aplicaciones instaladas. Dicha información podrá obtenerse mediante el acceso a sistemas de información y personal relacionado con la sede (equipo de la Dirección de Atención y Soporte a Clientes -DASC-, Áreas de cliente de ICM y personal laboral de la propia Sede).• Planificación en detalle de la migración en cada sede, definiendo las tareas, tiempos y ejecutores.• Colaborar en las tareas de comunicación a los implicados en las actividades según el plan de comunicación y gestión del cambio definido o que sean necesarias en cada momento de la ejecución del plan.• Generación de informes y cuadros de mando para el seguimiento del proyecto, controlando los cumplimientos de los ANS definidos.• Participación en las actividades de mejora continua que se realizan en las fases de cada proyecto, con la definición de tareas o modificación de las existentes y puesta en marcha de las mismas.• Informar al Comité de Seguimiento de la evolución del proyecto y la realización de los informes que sean necesarios para la misma.• Actualización de la información en las herramientas de soporte e información• Apoyo a las tareas de formación a usuario final, aportando información de alumnos y colaborando en la organización de las mismas si fuese requerido por la Dirección de Formación a Cliente.	



- Apoyo y resolución de incidencias y problemas que puedan surgir a lo largo del proyecto, minimizando su impacto en el mismo.

Ubicaciones	Esta tarea se prestará desde las ubicaciones del proveedor.
Infraestructuras requeridas	<ul style="list-style-type: none">▪ Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.▪ Herramienta para la gestión de proyectos y provisiones. SAP▪ Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, SCCM, etc.)▪ Herramienta de Seguimiento. WINO.▪ Otras herramientas para planificación y seguimiento



Tarea	ACTIVIDADES DE MIGRACIÓN TÉCNICA EN SEDE
Descripción	Distribución e instalación de equipamiento nuevo y reutilizado del puesto de trabajo en las sedes a migrar.
Alcance y Descripción Detallada Siempre según los procedimientos existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas, esta tarea se compone de: <ul style="list-style-type: none">• Almacenamiento y distribución del equipamiento en sede.• Instalación y configuración.<ul style="list-style-type: none">○ Se realizarán y estarán incluidas las actividades necesarias para que el equipamiento dotado quede completamente operativo. Habrá que realizar traspaso de información y verificar software instalado, adicional al POB, para dejarlo instalado, dejando operativo el puesto según el procedimiento definido. Así mismo al tratarse de sustitución o renove, en el equipo retirado se ha de eliminar toda información de acuerdo a LOPD.○ Conectividad en general de periféricos y servicios en red.○ Configuración de acceso a servicios de Internet, herramientas de colaboración (correo, agenda, etc).○ Como parte de las actividades están incluidas la adecuación en los sistemas de configuración (DNS, comunicaciones, de directorio activo, de gestión, etc.).○ Salvaguarda de datos a petición de los responsables operativos por situaciones específicas en especial en el proceso de migración• Recepción y revisión de la documentación relativa al despliegue o Implantación (funcionales, guías técnicas, manuales de usuario, etc.)• Análisis de incidencias, peticiones y consultas durante el despliegue o la implantación.• Correrá a cargo del adjudicatario el suministro de los latiguillos de red (puesto y rack) siempre que no sea posible la reutilización de material existente	
Ubicaciones	Todos los centros descritos en el ámbito del contrato.
Infraestructuras requeridas	<ul style="list-style-type: none">▪ Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.▪ Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de



Agencia de
Informática y Comunicaciones
de la Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA
JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO



Comunidad de Madrid

reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, etc.)

- Herramienta de Seguimiento. WINO.



Tarea	GESTIÓN DE PROBLEMAS
Descripción	El objetivo principal es detectar problemas y subsecuentes incidentes en torno a la ejecución de las tareas del proyecto y minimizar así el impacto en el negocio, además de eliminar la recurrencia de los mismos. Toda causa desconocida de fallo se deberá considerar un Problema pudiendo ser de tipo Pro-activo como Reactivo.
Alcance y Descripción Detallada	
Gestión de problemas comprende las siguientes actividades:	
<ul style="list-style-type: none">• Identificar, de forma rápida, tendencias a partir de incidentes recurrentes y crear los registros de problemas asociados. Para prevenir incidentes potenciales e identificar problemas proactivamente, el análisis de tendencias se realizará a través de estas tareas clave:<ul style="list-style-type: none">▪ Gestionar tickets escalados por la gestión de incidencias (2º nivel).▪ Análisis de tendencia de problemas.▪ Proporcionar formación al equipo de gestión de incidencias.▪ Entradas a la base de datos de errores conocidos (actualización de errores conocidos incluyendo detalles de las causas raíz, soluciones temporales y soluciones definitivas de los problemas).▪ Monitorizar el contexto del fallo para detectar, lo antes posible, si hay posibilidades que se extienda o se propague el fallo e intentar contenerlo.• Analizar las peticiones de Gestión de Problemas provenientes de otros grupos de soporte estudiando cada caso para determinar si, realmente, se trata de un problema o no.• Coordinar todos los grupos de resolución de problemas para asegurar una rápida solución dentro de los objetivos del ANS.• Colaborar con los distintos grupos de resolución ajenos a este contrato, pero complementarios al servicio prestado al usuario, con el objeto de asegurar una rápida solución.• Propiedad y protección del Sistema Gestión del Conocimiento.• Organización, ejecución, documentación y seguimiento de las actividades de revisión de problemas graves.• Diferenciar entre solución y recuperación del servicio al usuario sugiriendo soluciones	



alternativas (aunque sean provisionales) para que el usuario pueda trabajar o se restablezca el servicio en el mínimo tiempo posible. Incluir la solución en el Sistema Gestión del Conocimiento.

- Realizar todas las tareas necesarias para diagnosticar las causas de los incidentes y asegurar que se implantan las soluciones más óptimas para su completa resolución.
- Identificación, registro y clasificación de problemas.
- Estimar el impacto de los incidentes asociados al caso y la urgencia en resolver el caso.
- Investigación del caso hasta llegar a un diagnóstico que permita recomendar arreglos temporales o identificar el fallo y gestionar la solución definitiva.
- Cierre formal de todos los registros de problemas/errores.
- Realizar un seguimiento post-implementación de todos los cambios para asegurar su correcto funcionamiento.

Ubicaciones	Este servicio se prestará principalmente desde las instalaciones del proveedor, contemplando la posibilidad del desplazamiento a sedes de cliente si se requiere.
Infraestructuras requeridas	<ul style="list-style-type: none">▪ SGIP - Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.▪ Sistema Gestión del Conocimiento - CAVA

Madrid, a 9 de abril de 2015
El Consejero Delegado de la Agencia de Informática
y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

Fdo.: Blas Labrador Román



ANEXO 2 FICHAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Indicador:	Tiempo máximo de solución de incidentes
Código:	TMAXSOL
Objetivo del indicador	Reducir el tiempo de resolución de los incidentes de la C.M. gestionados por el proveedor durante el periodo de despliegue y estabilización de forma que se minimice la interrupción de la actividad del usuario.
Descripción del indicador	<p>Indicador de la eficacia en la resolución de los incidentes remitidos por los usuarios utilizando el tiempo máximo transcurrido desde que el usuario ha reportado su incidente hasta que ha sido solucionado por el grupo de soporte del proveedor en función de la prioridad.</p> <p>Para ello, se utilizará el tiempo de resolución y el total de incidentes resueltos en dicho mes. Definimos los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo máximo de solución: tiempo máximo transcurrido desde que el usuario reporta el incidente hasta que se soluciona. Se excluirá el tiempo de permanencia en grupos de soporte que no pertenezcan al proveedor.- Tiempo máximo de solución parcial: tiempo máximo transcurrido desde que el usuario reporta el incidente hasta que los grupos del proveedor resuelven todas las actividades de su competencia y escalan a un tercero, no dependiente del proveedor, que aporta la solución definitiva. Se excluirá el tiempo de permanencia en grupos de soporte que no pertenezcan al proveedor.- Tiempo máximo Puesto Operativo (PO): tiempo máximo transcurrido desde que el usuario reporta el incidente hasta que se soluciona con una solución de contingencia, es decir, el usuario puede trabajar pero la solución dada no es la definitiva. Se excluirá el tiempo de permanencia en grupos de soporte que no pertenezcan al proveedor.- Total de incidentes resueltos: Incidentes que han sido solucionados en el mes por los grupos del proveedor. <p>Todos los tiempos recogidos en este ANS se expresan en unidades naturales. ICM podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.</p>
Niveles de servicio	<p>Servicio de atención a usuarios</p> <p>El 93% de incidentes competencia de Primer Nivel se deben resolver en un Tpo. Máximo ≤ 2 hora desde la fecha/hora de entrada</p> <p>El porcentaje restante se resolverá siempre en un tiempo máximo</p>



	<p>de 4 horas.</p> <p>Soporte técnico de Segundo Nivel</p> <p>El 93% de los incidentes competencia de Segundo Nivel y Equipo de Estabilización se deben resolver definitivamente 24 horas después de la entrada del incidente.</p> <p>El porcentaje restante se resolverá siempre en 48 horas adicionales al plazo establecido.</p>
Periodicidad de análisis	Mensual
Métrica	<p>IPC correctamente solucionada=(Tiempo máximo de solución de cada IPC normal \leq Tiempo reflejado en el Nivel de Servicio)</p> $\frac{\text{Nº total de IPC normales solucionadas correctamente en el mes}}{\text{Nº total de IPC normales solucionadas en el mes}} \geq \% \text{ reflejado en el nivel de servicio}$
Fuente de datos	SGIP



Indicador:	Migraciones
Código:	MIGRACIONES
Objetivo del indicador	Optimizar la calidad en la recepción, verificación, provisión, distribución, instalación, configuración, gestión de la destrucción de material sustituido y logística asociada relativa a los procesos de dotación de equipamiento nuevo y reutilizado tanto de puesto de trabajo como de infraestructuras de comunicaciones departamentales.
Descripción del indicador	Indicador del cumplimiento de los plazos establecidos para la realización completa y en la fecha comprometida de las actividades competencia del proveedor asociadas a las migraciones. Estas actividades son tanto las relacionadas con la migración programada como con los procesos patrimoniales y la documentación asociada. ICM podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.
Niveles de servicio	Cumplimiento de los plazos e instrucciones para la migración programada > 96%
Periodicidad de análisis	Mensual
Métrica	Migración Programada Nº de migraciones programadas ejecutadas en fecha* / Nº de migraciones programadas > 96% *En Fecha significa que Fecha de entrega – Fecha planificada = 0. No se considerará que la tarea está finalizada hasta que todas sus actividades estén correctamente acabadas y se haya realizado la fase de estabilización y traspaso al servicio continuo de la DASC.
Fuente de datos	WINO



Indicador:	Calidad del Inventario de equipos
Código:	INVENTARIO
Objetivo del indicador	Medir la calidad del inventario de equipos informáticos de la C.M. y su nivel de actualización, de forma que facilite la gestión de incidencias, averías y peticiones y permita prevenir posibles incidencias así como abordar eficazmente los proyectos de impacto en puesto.
Descripción del indicador	<p>Indicador de la calidad del Inventario de los equipos informáticos de la C.M., utilizando para ello una muestra de equipos del parque inventariado ya migrado. Para ello se considerará el porcentaje de equipos con datos correctos en base al total de equipos auditados cuyo mantenimiento de inventario haya sido competencia del proveedor.</p> <p>Será incumplimiento cualquier incorrección en cualquiera de los campos auditados que serán acordados con el proveedor al inicio del contrato y que pueden ser distintos según el tipo de equipo. Los campos auditados serán los más significativos de la base de datos de inventario y como mínimo: nº de inventario de equipo, clase de equipo, nº de serie, marca, modelo, ubicación técnica y unidad orgánica.</p> <p>ICM podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.</p>
Niveles de servicio	Calidad del Inventario patrimonial $\geq 95\%$
Periodicidad de análisis	Mensual
Métrica	$\frac{\text{Número de equipos con datos correctos en la muestra}}{\text{Número de equipos auditados}} \times 100$ <p>La muestra será un mínimo de 100 equipos</p>
Fuente de datos	Sistema de gestión del inventario



Indicador:	Factor de rotación de recursos
Código:	ROT-INDICE
Objetivo del indicador	Garantizar el conocimiento del servicio de cada entorno y su visión global, manteniendo un nivel adecuado de sensibilidad con el negocio del cliente que contribuya a la calidad del servicio prestado.
Descripción del indicador	<p>Indicador de rotación de los miembros del equipo de Gobierno del Proyecto y del 50% del Equipo general considerado como conocedores de los distintas tareas del Pliego y acordados entre ICM y el adjudicatario como equipo sujeto a rotación planificada. Este indicador recoge el número de cambios de este personal no planificados en el trimestre.</p> <p>Se considerará:</p> <ul style="list-style-type: none">- Equipo de Gobierno del proyecto y equipo general ejecutor del proyecto, conocedores de los distintas tareas del pliego, designados por el proveedor y validados por ICM, a los recursos que conforman dichos equipos y que se han identificado al inicio del contrato incluyendo ampliaciones posteriores por necesidades del servicio. Si durante la ejecución del proyecto se produce algún cambio en los miembros de dichos equipos, la medición de la rotación se realizará en función de la nueva composición del equipo.- Rotación no planificada aquella que no cumpla con los requisitos definidos en el capítulo de Control de Rotación del presente pliego de cláusulas técnicas o aquel que sea solicitado y justificado por ICM.
Niveles de servicio	Se considerará rotación la sustitución no planificada de más de un recurso en el equipo de Gobierno del Proyecto o en el equipo general definido (50% del equipo general).
Periodicidad de análisis	Trimestral
Métrica	Número de cambios no planificados de personal del equipo de Gobierno del Proyecto y del equipo general definido (50% del equipo general) en el trimestre natural.
Fuente de datos	Documento o Base de datos de equipo ejecutor del proyecto



Indicador:	Realización de los Planes de Mejora
Código:	POM
Objetivo del indicador	Mejorar la calidad percibida por los gestores y usuarios de los servicios así como la eficiencia en la prestación de los mismos.
Descripción del indicador	A lo largo de la vida del contrato se establecerán proyectos de mejora para afrontar las carencias detectadas en la ejecución del proyecto y se abordarán en función de los criterios de prioridad que se determine desde ICM. Esto constituirá el POM (Plan de Optimización y Mejora). Este indicador pretende que el POM se ejecute en la fecha y con la calidad pactada y, lo más importante, que cumpla el objetivo para el que fue creado.
Niveles de servicio	Realización en tiempo y calidad (cumplimiento del objetivo para el que fue definido) de los Planes de Mejora definidos $\geq 85\%$
Periodicidad de análisis	Mensual
Métrica	Nº Planes con (Fecha planificada – Fecha de Entrega Correcta ≥ 0) $\geq 85\%$ Cumplimiento de los objetivos marcados $\geq 85\%$
Fuente de datos	Ficha del POM por proyecto de mejora



Indicador:	Gestión del conocimiento
Código:	GESTCONO
Objetivo del indicador	El objetivo de este indicador es medir que el conocimiento necesario para prestar el servicio con los niveles de calidad definidos esté disponible y actualizado en los Sistemas destinados a tal fin.
Descripción del indicador	La Calidad en la Gestión del Conocimiento consiste en el desarrollo de la información necesaria para la prestación del servicio en tiempo, forma, ubicación y contenido acorde al perfil/objeto al que va dirigida.
Niveles de servicio	% Información operativa existente y actualizada correctamente para su uso (%inserción x %correctos) >= 90%
Periodicidad de análisis	Bimestral
Métrica	$\frac{\text{Número de documentos insertados de la muestra}}{\text{Número de documentos muestreados}} \times 100$ $\frac{\text{Número de documentos correctos de la muestra}}{\text{Número de documentos muestreados}} \times 100$
Fuente de datos	Para la muestra documentos a incorporar: SGIP Documentos incorporados: Sistema de Gestión del Conocimiento

Madrid, a 9 de abril de 2015
El Consejero Delegado de la Agencia de Informática
y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

Fdo.: Blas Labrador Román



ANEXO 3 MODELO DE CURRICULUM VITAE

CURRÍCULUM DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

PERFIL(*)	CÓDIGO
-----------	--------

APELLIDOS	NOMBRE
-----------	--------

CATEGORÍA EN LA EMPRESA

TITULACIÓN ACADÉMICA

FORMACIÓN ADICIONAL

ACTIVIDAD PROFESIONAL (especificando, como mínimo, Empresa, duración del proyecto, descripción del mismo, actividades desarrolladas y cliente)

OTRA INFORMACIÓN

Madrid, a 9 de abril de 2015
El Consejero Delegado de la Agencia de Informática
y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

Fdo.: Blas Labrador Román