



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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





ÍNDICE DE CLÁUSULAS

- 1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**
- 2. OBJETO**
- 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN**
- 4. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO**
- 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**
- 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**
- 7. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA C.M.**
- 8. DERECHOS DE LA AGENCIA SOBRE LOS PRODUCTOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO**
- 9. PLAZO DE GARANTÍA**
- 10. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**
- 11. CONTROL DE CALIDAD**
- 12. PLAZO DE EJECUCIÓN**
- 13. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS**
- ANEXO I. DETALLE MÓDULOS INSTALADOS POR MUNICIPIO**
- ANEXO II. FORMACIÓN**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, según la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM Núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, en adelante CM, (Artículo 10. Tres, c).

La Dirección General de Cooperación con la Administración Local (actualmente, Dirección General de Administración Local), perteneciente en la actualidad a la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, con la colaboración de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (actualmente, Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid), iniciaron durante el ejercicio 1996 la planificación y ejecución del **Proyecto de Asistencia a la Mecanización Municipal (GEMA)** como medio de inversión propia que redundara en beneficio de la gestión y comunicación con las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, concibiéndose desde su origen con un carácter dinámico y con previsión de modernización y crecimiento para los ejercicios posteriores, siempre y cuando concitara el interés de las Entidades Locales, tanto de los Ayuntamientos como de las demás Entidades de ámbito territorial.

En concreto, en el inicio de la implantación del **Proyecto GEMA**, se atendió únicamente a las necesidades de mecanización de Entidades Locales con una población inferior a los 5.000 habitantes. En una segunda fase, se hizo extensiva la mecanización a los Municipios con población igual o inferior a 20.000 habitantes. Y, finalmente, contemplando las últimas recomendaciones de la Dirección General de Administración Local, se decidió que los módulos de Archivo y el Sistema de Información Geográfica, se implantaran también en todos los Municipios de la Comunidad de Madrid que lo requirieran, con independencia del tamaño de su población, así como en otras entidades.

Como consecuencia de tal necesidad, esta Agencia dispone desde el año 1996 del derecho de uso, por tiempo indefinido, del software para gestión municipal, su instalación, soporte y evolutivos legales, para su uso en entidades locales de la Comunidad de Madrid y se fue actualizando dicho software incluyendo nuevas funcionalidades y módulos.



Dichas nuevas funcionalidades y módulos, así como las nuevas ubicaciones de las licencias, han venido siendo atendidas por el mismo contratista con el mismo producto comercial, que ha ido evolucionando a lo largo de los años con nuevas versiones de actualización en las instalaciones de las entidades locales adheridas al proyecto GEMA.

Es necesario señalar que el sistema de información aludido se encuentra consolidado como sistema generalizado en las entidades locales adheridas, gestionando actualmente información esencial para las mismas, como es la relativa a los impuestos municipales, la contabilidad general, la nómina y seguros sociales, el registro y seguimiento de expedientes, el archivo y sistema de información geográfica.

Por consiguiente, se hace precisa la realización de una contratación que permita cubrir las necesidades requeridas por las entidades locales, así como los servicios descritos anteriormente, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento del sistema de gestión municipal.

En su consecuencia, dado que todas estas licencias forman parte del patrimonio de esta Agencia en cuanto que son licencias de uso del software de gestión municipal, que debe entenderse por tiempo indefinido en la versión de su última actualización a día de hoy, procede, con el fin de otorgar de estabilidad a la explotación del sistema de información de las entidades locales, promover un procedimiento negociado sin publicidad y por exclusividad, para la contratación del servicio de **“MANTENIMIENTO, IMPLANTACIÓN, ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO, FORMACIÓN Y TUTORÍAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS ENTES LOCALES ADHERIDOS AL PROYECTO GEMA”**.

En concreto, la gestión del servicio descrito requiere el mantenimiento de todo tipo, incluido el evolutivo, de un sistema de información para la gestión municipal de las Entidades Locales que, con la excepción de Madrid capital, estén adheridas al Proyecto **GEMA**, , incluyendo la carga de datos, la impartición de formación y tutorías y, la asistencia y soporte técnico del Sistema. También incluye las implantaciones de nuevos módulos de software en aquellas entidades que aún no dispongan de la totalidad de las funcionalidades del sistema, o en aquellas entidades que puedan adherirse al proyecto GEMA durante la vigencia del contrato.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**



CLÁUSULA 2 – OBJETO

La prestación del servicio de **mantenimiento, implantación, asistencia y soporte técnico, formación y tutorías del Sistema de Información para la Gestión Municipal** en las Entidades Locales que estén adheridas al Proyecto GEMA, o a las que puedan adherirse durante la vigencia del contrato, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas y sus correspondientes anexos.

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

CLÁUSULA 3 – ÁMBITO DE ACTUACIÓN

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

- **Las Entidades Locales ya adscritas al Proyecto GEMA en la actualidad**, que podrán solicitar la implantación de los módulos que no tengan incorporados al Sistema. Ello no supondrá un coste adicional para la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- **Las Entidades Locales que, tras aprobación de la Dirección General de Administración Local, se vayan adscribiendo al Proyecto GEMA durante la ejecución de este contrato** hasta un máximo de **260** entidades locales, con independencia del número de módulos que se implanten en cada una de ellas y sin que suponga variación en la cuota de mantenimiento mensual.

La relación de Entidades Locales adscritas al Proyecto Gema en la actualidad (244) y los módulos a los que están adheridos, se detalla en el Anexo I al presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

La adhesión de las Entidades Locales al Proyecto GEMA se determinará por las directrices que marque el centro directivo competente de la Comunidad de Madrid, en este momento la Dirección General de Administración Local de la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio de la Comunidad de





Madrid. En este sentido para la adhesión al Proyecto, las Entidades Locales deberán tener en consideración lo siguiente:

- **Sólo podrán adherirse al Proyecto GEMA las Entidades Locales con una población igual o inferior a 20.000 habitantes. Se exceptúa de esta limitación la implantación del Módulo 5 “Aplicación de Gestión del Archivo Municipal” y del Módulo 6 “Aplicación de Información Geográfica para la Gestión Catastral (GIS)”, que será extensible a todas las Entidades Locales que lo soliciten sin ninguna limitación del número de habitantes.**

CLÁUSULA 4 – REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.1. **Descripción del servicio de implantación (nuevos módulos o nuevas adscripciones al proyecto)**

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

En el caso de implantaciones de nuevos módulos en Entidades ya adscritas, no se abonará al contratista cantidad alguna por este concepto.

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

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

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

- **Migración y Carga de datos:** el adjudicatario se comprometerá a realizar todos los servicios que fueran necesarios para conseguir que la totalidad de las Entidades Locales que soliciten su adscripción al





Proyecto Gema o que están adscritas y soliciten la implantación de nuevos módulos, tengan cargados todos los datos necesarios según reglamentación vigentes, en los nuevos Módulos del servicio ofertado, y la carga de datos si, en su caso, fuese necesaria para la migración.

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

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

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

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

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

Para ello deberá realizar al menos las siguientes tareas:

- **Mantenimiento preventivo**, que se prestará a través de las visitas periódicas que se determinen por parte de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, a las distintas Entidades Locales adscritas al Proyecto GEMA. Dichas visitas se realizarán, como mínimo, cada **siete semanas** desde la última visita o desde el inicio de su instalación.

El objetivo de las precitadas visitas será mantener actualizado y en correcto funcionamiento el sistema, así como comprobar el grado de satisfacción de los usuarios y recoger nuevas necesidades. Así mismo,





se realizarán los trabajos de diagnóstico y resolución de incidencias y peticiones canalizadas desde el soporte telefónico, a segundo nivel de asistencia y soporte técnico.

- **Mantenimiento correctivo**, que el contratista prestará a través del **soporte telefónico**, *ilimitado en el número de incidencias*, relacionado con el uso del sistema instalado, diagnóstico y resolución de incidencias y peticiones y, si fuera preciso, canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico.

La canalización de las llamadas se realizará a través del Centro de Soporte que designe el adjudicatario del contrato, que será el receptor de las llamadas procedentes de las Entidades Locales. El **tiempo máximo de respuesta** para la atención de una comunicación será como **máximo de 3 horas**, contadas en la franja horaria del servicio, entendiéndose como tiempo de respuesta el transcurrido desde la comunicación por parte de la Entidad Local, hasta su atención por parte del personal de atención telefónica de la empresa adjudicataria. El **tiempo máximo para la resolución** de incidencias, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, **será de 48 horas**, contadas en la franja horaria del servicio.

- **Asistencia in-situ** que consistirá en el desplazamiento del equipo técnico que el contratista destine a la ejecución del contrato, para resolver cualquier servicio de asistencia y soporte que se requiera para la resolución de incidencias que pudiera plantearse en las Entidades Locales en cuanto al *Sistema de Información de Gestión Municipal*, si no fuera posible su resolución por alguno de los medios anteriormente descritos. El **tiempo máximo para la resolución** de incidencias, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, **será de 48 horas**, contadas en la franja horaria del servicio.
- **Otros requerimientos:**
 1. **Asistencia telefónica para la resolución de consultas** que pudieran plantearse en cuanto a la operativa de las distintas aplicaciones o módulos que componen el Sistema de Información de Gestión Municipal, incluyendo la posibilidad de establecer consultas vía correo electrónico y sin ninguna limitación en cuanto al número de consultas.
 2. **Atención de peticiones:** El adjudicatario atenderá las peticiones procedentes de las Entidades Locales que previamente sean aceptadas, acordadas y planificadas por el





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

3. **Incorporación e instalación de ampliaciones o mejoras de software**, motivadas por la inclusión de nuevas funcionalidades o por cambios tecnológicos, al objeto de facilitar el uso del Sistema de Información de Gestión Municipal.
4. **Carga de los distintos soportes recibidos de las diferentes Administraciones** para su tratamiento informático por los distintos módulos o aplicaciones que componen el **Proyecto GEMA**.
5. **Realizar las adaptaciones del sistema** por modificaciones (legislativas y/o reglamentarias), que se deriven de los cambios en la normativa aplicable, en los plazos que marque la normativa correspondiente y sin coste adicional para la Agencia. Así mismo, en caso de producirse variaciones que **por obsolescencia tecnológica** obligue a la instalación de nuevas versiones del sistema, el contratista se compromete a realizar las correspondientes adecuaciones sobre el software instalado. Cualquier cambio, y su implantación, deberá ser previamente acordado y planificado con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

4.3. Descripción de los servicios de Formación y Tutorías:

4.3.1.- Formación a los usuarios del Sistema:

Como parte del proceso de implantación, el adjudicatario impartirá, con destino al personal de las Entidades Locales adheridas al **Proyecto GEMA**, cursos de formación de cada uno de los módulos del Sistema, que tengan implantados. **El número máximo de horas anuales en formación será de 175 horas.**





La distribución por anualidades será la siguiente:

2016: **73 HORAS** 2017: **175 HORAS** 2018: **102 HORAS**

Los cursos que contemple dicho Plan deberán contener un mínimo de 5 horas de formación funcional y operativa por Módulo y usuario. El aforo máximo en cada curso será de 16 alumnos, y deberán planificarse aproximando lo máximo posible las acciones formativas a la implantación de cada Módulo en cada Entidad Local, teniendo previsto que los solapamientos que por razones de eficacia se planifiquen, no impidan la realización de más de un curso a una única persona como usuario único de varios Módulos.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que la actividades formativas deberán cumplir con la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)**, implantado en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el ámbito de la formación según se detalla en el Anexo II.

Las actividades realizadas y el cumplimiento de la normativa descrita serán validados por la Dirección competente de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en materia de formación, comunicación y gestión del cambio. Igualmente aquellas acciones formativas complementarias que pudieran dirigirse a personal de la Agencia, que deberán cumplir con la normativa de calidad de formación interna de la misma.

4.3.2.- Asesoramiento Técnico-Pedagógico (Tutorías):

Adicionalmente a la formación presencial y durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se comprometerá a realizar a requerimiento del Responsable del Contrato un servicio de tutorías presenciales, consistente en visitas de seguimiento de la problemática propia de cada Municipio, como consecuencia de necesidades sobrevenidas, que no sea posible su planificación. En estas visitas a las Entidades Locales adheridas al Proyecto GEMA, se llevará a cabo los siguientes servicios:

- Orientación hacia el empleo de los módulos no utilizados.
- Asesoramiento técnico-pedagógico, in situ sobre las funcionalidades implantadas

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





La distribución por anualidades será la siguiente:

2016: 333 HORAS **2017:** 800 HORAS **2018:** 467 HORAS

– **Otros requerimientos:**

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

CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1. PLAN DE DEVOLUCIÓN:

En el caso de que a la finalización del contrato el servicio sea transferido a otro adjudicatario distinto o a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá proporcionar las herramientas necesarias para la continuidad normal del proyecto en los **3 meses** previos a la finalización del contrato y deberá ejecutar las medidas necesarias para garantizar la devolución del servicio.

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

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

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





- Documentación del Modelo de Datos

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

5.2. DOCUMENTACIÓN Y ENTREGA DE MANUALES:

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

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

5.3. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de





turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

5.4. **RESPONSABLE DEL SERVICIO:**

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

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

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

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

- **Controlar el correcto desarrollo del Plan de Soporte** descrito en la Cláusula 4ª del presente Pliego, definiendo el alcance del servicio.
- **Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.





- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico** a prestar, e informar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de las posibles incidencias.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Mensualmente, al menos, mantener con la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del mes siguiente a la misma.

CLÁUSULA 6- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

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

CLÁUSULA 7 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

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

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.





CLÁUSULA 8 - DERECHOS DE LA AGENCIA SOBRE LOS PRODUCTOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

Todos los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de esta Agencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del Órgano de Contratación de la Agencia.

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y/o la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, el derecho de uso ilimitado funcional y temporalmente de los mismos será cedido por el contratista a esta Agencia como consecuencia del presente contrato, en el correspondiente ámbito aplicable en virtud del mismo.

Particularmente la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid es titular del derecho de uso ilimitado en el ámbito funcional y temporal de los productos software objeto del presente contrato, pudiendo a su vez ceder dicho uso a las entidades locales adheridas al proyecto GEMA por tiempo indefinido.

Dicho derecho de uso ilimitado e indefinido es aplicable a toda versión de software entregada y/o actualizada y/o desarrollada al amparo del presente contrato a lo largo de toda su vigencia, incluidos los subproductos que de las mismas pueda derivarse.

Estos derechos de la Agencia y de las entidades locales adheridas al proyecto GEMA permanecerán vigentes en el hipotético supuesto futuro de que la Agencia o las entidades locales adheridas decidieran migrar su gestión a un sistema informático diferente. En este caso y consumada tal hipotética migración, el software del adjudicatario seguirá pudiéndose utilizar por la Agencia y las entidades locales adheridas a los efectos de gestión de los datos, y explotaciones históricas, así como para los correctivos necesarios.

El contratista se compromete igualmente, en el plazo de tres meses desde la formalización del contrato, al depósito de los códigos fuente sin compilar del software objeto del mismo, con la manifestación ante notario por persona con poder suficiente por parte del contratista (de la que se remitirá copia simple a la Agencia en el mismo plazo) de que dicho código será entregado a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el caso de que la sociedad contratista se extinga, cese su actividad por cualquier causa, o presente



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





concurso de acreedores. Asimismo, se compromete al depósito del código fuente sin compilar, en caso de actualizaciones del software, con la periodicidad que se acuerde o a requerimiento de la Agencia.

La Agencia podrá utilizar por tiempo indefinido dicho código exclusivamente en el ámbito objeto de la presente contratación, sin ánimo de lucro, y con el único fin de poder asegurar por sus propios medios la continuidad de la operación del software objeto de esta contratación por parte de las entidades locales adheridas al proyecto GEMA en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

La anterior obligación también se extenderá al caso de que así fuera necesario para la Agencia con el mismo fin, para el supuesto de que el contratista dejara de contar con los medios necesarios de cualquier índole para asegurar el derecho de uso ilimitado e indefinido reconocido y la explotación del software por parte de la Agencia y las entidades locales adheridas al programa.

El contratista adquiere la obligación de que los derechos a favor de la Agencia habrán de ser formalmente comunicados por el contratista, en caso de la venta de la empresa o de sus derechos a un tercero, a la entidad adquirente, así como a la autoridad judicial que pudiera intervenir en cualquiera de los procesos descritos anteriormente, en cuanto a la constitución de obligaciones en las que dicha entidad deberá quedar subrogada.

CLÁUSULA 9- PLAZO DE GARANTÍA

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

El adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Comunidad de Madrid, todas las correcciones que, a solicitud de **la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, sean necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Información.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.





CLÁUSULA 10 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

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

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

El adjudicatario estará obligado a la realización y 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:

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





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

Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá entregar los siguientes documentos, que deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en cualquier momento de la ejecución del contrato:

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

Usuarios de sistemas de información

Los usuarios de los sistemas de información relacionados con el objeto del servicio deberán estar identificados y autorizados por el adjudicatario y quedar así reflejado en el *Documento de Seguridad*, previamente a efectuar





cualquier uso de los sistemas mediante, el correspondiente procedimiento que incluya los procesos de identificación, autenticación y autorización.

En el *Documento de Seguridad* se incluirá además la correspondencia y relación de los perfiles y las funciones asociadas al servicio prestado para la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (asociados a posibles tareas habituales o puntuales de mantenimiento, explotación de sistemas o cualquier otra que pudiera implicar el acceso a datos del entorno de producción de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid).

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

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

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

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

Protección de datos de carácter personal

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





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

Medidas de seguridad de carácter mínimo:

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *RD 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (*Artículo 9.2. LOPD*):
 - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la *Agencia Española de Protección de Datos (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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o





soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

- 1.2.3 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- 1.2.4 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.

1.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:

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





instalaciones que están bajo el control de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

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

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

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

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

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

Cesión o comunicación de datos a terceros.

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





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

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

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

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

- 4 De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10 apartado Tres letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 RD 1720/2007*, 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* y las previstas en el *R D 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**

Derecho de información en la recogida de datos.

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

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

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

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

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

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





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

Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a infraestructuras de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

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

La información asociada a los accesos a infraestructuras de producción de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid que alberguen datos o información de la Comunidad de Madrid durante el periodo de ejecución de los servicios y del periodo de garantía de los mismos deberá estar a disposición de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, y contemplará las acciones de realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. Cualquier puerto, protocolo o servicio no especificado como autorizado se



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





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.

Propiedad de los trabajos

Todos los derechos de propiedad intelectual o industrial sobre los trabajos, informes, estudios y documentos elaborados por la empresa adjudicataria y el personal encargado de la ejecución del objeto de la relación contractual serán propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.





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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

Sigilo y Confidencialidad de la información tratada

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

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

Cualquier Información, fuese cual 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid o la Comunidad de Madrid o cualquier tercero que tenga relaciones contractuales con la misma, en relación con el objeto del presente pliego, será considerada como "Información Confidencial", incluyéndose en esta categoría aquella información que fuese generada a partir de la Información Confidencial.

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

1. Guardar la Información Confidencial, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, separada de cualquier otra información de la que pudiera disponer el Equipo del Proyecto;
2. Utilizar o transmitir la Información Confidencial exclusivamente para los fines del objeto del contrato;
3. No realizar copia de la Información Confidencial sin el previo consentimiento escrito de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, excepto aquellas copias que sean necesitadas por el Equipo del Proyecto para su estudio interno;
4. Restringir el acceso a la Información Confidencial únicamente a aquellas personas que necesiten conocerla para los fines del objeto del contrato, y asegurarse de que dichas personas conocen las obligaciones que les resultan aplicables en virtud de lo establecido en el presente documento;





5. No facilitar Información Confidencial a tercero alguno sin el previo consentimiento escrito de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, y asegurarse de que, en caso de haber obtenido dicha autorización, dicho tercero firma un compromiso de confidencialidad en términos equivalentes a los del presente documento.
6. Cualquier publicidad o información a los medios de comunicación referida a la simple existencia del contrato o su contenido, deberá ser previamente aprobada por escrito por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
7. El Equipo del Proyecto procederá a destruir o a devolver a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid toda la Información Confidencial a la finalización del objeto del contrato referido, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte que se pudiera encontrar recogida.
8. La empresa contratista formará e informará de estas obligaciones al personal que participe en el desarrollo del contrato, asumiendo, en caso contrario, las responsabilidades que pudieran derivarse por su incumplimiento.

Restricciones generales

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

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





- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

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

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

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

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

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





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

CLÁUSULA 11- CONTROL DE CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario desarrollará los trabajos siguiendo su propio **Plan de Seguimiento y Control de Calidad**, proponiendo a la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras y las horas adicionales que sean necesarias para solventar cualquier incidencia, las cuales correrán por cuenta del adjudicatario, en caso de que las anomalías se debieran a falta de preparación de alguno de los técnicos o a otras causas imputables al mismo. No obstante, la Administración podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 12- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el 1 de Agosto del 2016 y el 31 de julio de 2018.

En el caso de que, durante el plazo de ejecución, alguna de las entidades adscritas requiera la implantación de módulos no incorporados inicialmente, el plazo máximo para la ejecución de la implantación de dichos módulos será de un mes desde su solicitud.

En el caso de que, durante el plazo de ejecución, alguna de las entidades no adscritas inicialmente requiera la implantación de la solución, el plazo máximo para la implantación de la solución será de un mes desde su solicitud.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





CLÁUSULA 13- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador puede dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

Dirección de Servicios a Clientes de Justicia,

Medio Ambiente, Administración Local, y Transporte, Vivienda e Infraestructuras

Área de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio

ICM AREA MEDIO AMBIENTE@madrid.org

Tfno.: **91.580 50 00.-** Horario de consulta: **10:00 a 14:00h**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





ANEXO I

AL PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS DEL CONTRATO DENOMINADO “MANTENIMIENTO, IMPLANTACIÓN, ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO, FORMACIÓN Y TUTORÍAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS ENTES LOCALES ADHERIDOS AL PROYECTO GEMA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

MUNICIPIOS	MÓDULOS INSTALADOS							
	Ingresos	Contab.	Firma	Registro	Nóminas	Archivo	GIS	TOTAL
ACEBEDA, LA	1	1	0	1	0	0	1	4
AJALVIR	1	1	0	1	1	0	0	4
ALAMEDA DEL VALLE	0	1	0	1	0	1	1	4
ALAMO, EL	1	1	0	1	1	1	1	6
ALCALA DE HENARES	0	0	0	0	0	0	1	1
ALCORCON	0	0	0	0	0	0	1	1
ALCOBENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0
ALDEA DEL FRESNO	1	1	0	1	1	0	1	5
ALGETE	0	0	0	0	1	0	1	2
ALPEDRETE	1	1	0	0	1	0	1	4
AMBITE	1	1	0	1	0	0	1	4
ANCHUELO	1	1	0	1	1	0	0	4
ARANJUEZ	0	0	0	0	0	1	1	2
ARGANDA DEL REY	0	0	0	0	0	1	0	1
ARROYOMOLINOS	1	1	0	1	0	0	0	3
ATAZAR, EL	1	1	0	1	1	1	0	5
BATRES	1	1	0	1	1	1	1	6
BECERRIL DE LA SIERRA	1	1	0	1	1	0	1	5
BELMONTE DE TAJO	1	1	0	1	1	0	1	5
BERRUECO, EL	1	1	0	1	1	0	1	5
BERZOSA DE LOZOYA	1	1	0	1	1	0	1	5



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





BOADILLA DEL MONTE	0	0	0	0	0	1	0	1
BOALO, EL	1	1	0	1	1	0	1	5
BRAOJOS	1	1	0	1	0	0	1	4
BREA DE TAJO	1	1	0	1	1	0	1	5
BRUNETE	0	0	0	1	1	0	1	3
BUITRAGO DE LOZOYA	1	1	0	1	1	0	1	5
BUSTARVIEJO	1	1	0	1	1	0	0	4
CABANILLAS DE LA SIERRA	0	1	0	1	1	1	1	5
CABRERA, LA	1	1	0	1	1	1	0	5
CADALSO DE LOS VIDRIOS	1	1	0	1	1	0	1	5
CAMARMA DE ESTERUELAS	1	1	0	1	1	0	1	5
CAMPO REAL	1	1	0	1	1	0	1	5
CANENCIA	1	1	0	1	0	0	0	3
CARABAÑA	1	1	0	1	1	0	1	5
CASARRUBUELOS	1	1	0	1	1	0	1	5
CENICIENTOS	1	1	0	1	1	0	1	5
CERCEDILLA	1	1	0	1	1	0	1	5
CERVERA DE BUITRAGO	1	1	0	1	0	1	1	5
CIEMPOZUELOS	1	1	0	1	1	0	1	5
COBEÑA	1	1	0	1	1	0	1	5
COLMENAR DE OREJA	1	1	0	1	1	0	1	5
COLMENAR DEL ARROYO	1	1	0	1	1	0	0	4
COLMENAR VIEJO	0	0	0	0	0	0	0	0
COLMENAREJO	1	1	0	1	1	0	0	4
COLLADO MEDIANO	1	1	0	1	1	0	1	5
COLLADO VILLALBA	0	0	0	0	0	1	1	2
CORPA	1	1	0	1	1	0	1	5





COSLADA	0	0	0	0	0	1	0	1
CUBAS DE LA SAGRA	1	1	0	1	0	0	0	3
CHAPINERIA	1	1	0	1	1	1	1	6
CHINCHON	1	1	0	1	1	0	0	4
DAGANZO DE ARRIBA	1	1	0	1	0	1	0	4
ESCORIAL, EL	1	1	0	1	1	1	0	5
ESTREMERIA	1	1	0	1	1	0	1	5
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA	1	1	0	1	1	0	0	4
FRESNO DE TOROTE	1	1	0	1	0	1	0	4
FUENLABRADA	0	0	0	0	0	1	1	2
FUENTE EL SAZ DEL JARAMA	1	1	0	1	1	1	1	6
FUENTIDUEÑA DE TAJO	1	1	0	1	1	0	1	5
GALAPAGAR	0	0	0	0	0	0	0	0
GARGANTA DE LOS MONTES	1	1	0	1	1	1	1	6
GARGANTILLA LOZOYA - PINILLA B.	1	1	0	1	1	0	0	4
GASCONES	0	1	0	1	1	0	1	4
GETAFE	0	0	0	0	0	0	1	1
GRIÑON	1	1	0	1	1	1	1	6
GUADALIX DE LA SIERRA	1	1	0	1	1	0	0	4
GUADARRAMA	1	0	0	0	0	0	1	2
HIRUELA, LA	1	1	0	1	1	0	0	4
HORCAJO DE LA SIERRA	1	1	0	1	1	0	1	5
HORCAJUELO DE LA SIERRA	1	1	0	1	1	0	1	5
HOYO DE MANZANARES	1	1	0	1	1	1	1	6
HUMANES DE MADRID	0	0	0	0	0	0	1	1





LEGANES	0	0	0	0	0	0	0	0
LOECHES	1	1	0	1	1	0	0	4
LOZOYA	1	1	0	1	1	0	0	4
LOZOYUELA-NAVAS- SIETEIGLESIAS	1	1	0	1	1	0	0	4
MADARCOS	1	1	0	1	0	0	1	4
MAJADAHONDA	0	0	0	0	0	1	0	1
MANZANARES EL REAL	1	1	0	1	1	0	1	5
MECO	1	1	0	1	1	0	1	5
MEJORADA DEL CAMPO	1	0	0	1	1	0	1	4
MIRAFLORES DE LA SIERRA	1	1	0	1	1	1	0	5
MOLAR, EL	1	0	0	1	1	1	1	5
MOLINOS, LOS	0	0	0	1	1	0	1	3
MONTEJO DE LA SIERRA	1	1	0	1	1	0	1	5
MORALEJA DE ENMEDIO	1	1	0	0	1	1	1	5
MORALZARZAL	0	0	0	0	0	0	0	0
MORATA DE TAJUÑA	0	0	0	0	0	0	0	0
MOSTOLES	0	0	0	0	0	0	0	0
NAVACERRADA	1	1	0	1	1	1	1	6
NAVALAFUENTE	1	1	0	1	1	0	0	4
NAVALAGAMELLA	1	1	0	1	1	0	0	4
NAVALCARNERO	0	0	0	0	0	0	0	0
NAVARREDONDA Y SAN MAMES	1	1	0	1	1	0	1	5
NAVAS DEL REY	1	1	0	1	1	1	1	6
NUEVO BAZTAN	1	1	0	1	1	1	1	6



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





OLMEDA DE LAS FUENTES	1	1	0	1	1	1	1	6
ORUSCO DE TAJUÑA	1	1	0	1	1	0	1	5
PARACUELLOS DEL JARAMA	1	1	0	1	1	0	0	4
PARLA	0	0	0	0	0	1	0	1
PATONES	1	1	0	1	1	1	1	6
PEDREZUELA	1	1	0	1	1	0	1	5
PELAYOS DE LA PRESA	1	1	0	1	1	0	1	5
PERALES DE TAJUÑA	0	1	0	1	1	1	1	5
PEZUELA DE LAS TORRES	1	1	0	1	1	0	1	5
PINILLA DEL VALLE	1	1	0	1	1	0	1	5
PINTO	0	0	0	0	0	0	1	1
PIÑUECAR	1	1	0	1	1	0	1	5
POZUELO DE ALARCON	0	0	0	0	0	1	0	1
POZUELO DEL REY	1	1	0	1	1	0	0	4
PRADENA DEL RINCON	1	1	0	1	1	0	1	5
PUEBLA DE LA SIERRA	1	1	0	1	1	1	1	6
PUENTES VIEJAS	1	1	0	1	1	0	1	5
QUIJORNA	1	0	0	1	1	0	1	4
RASCAFRIA	1	1	0	1	1	0	0	4
REDUEÑA	1	1	0	1	1	1	0	5
RIBATEJADA	1	1	0	1	1	0	1	5
RIVAS - VACIAMADRID	0	0	0	0	0	0	0	0
ROBLEDILLO DE LA JARA	1	1	0	1	1	1	0	5
ROBLEDO DE CHAVELA	1	1	0	1	1	0	1	5
ROBREGORDO	1	1	0	1	0	0	1	4





ROZAS DE MADRID, LAS	0	0	0	0	0	0	1	1
ROZAS DE PUERTO REAL, LAS	1	1	0	1	0	0	0	3
SAN AGUSTIN DE GUADALIX	1	1	0	1	1	0	1	5
SAN FERNANDO DE HENARES	0	0	0	0	0	1	0	1
SAN LORENZO DEL ESCORIAL	0	0	0	1	0	1	1	3
SAN MARTIN DE LA VEGA	1	1	0	1	0	0	0	3
SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS	1	1	0	1	1	0	0	4
SANTA MARIA DE LA ALAMEDA	1	1	0	1	1	0	1	5
SANTORCAZ	1	1	0	1	1	0	0	4
SANTOS DE LA HUMOSA, LOS	1	1	0	1	1	1	1	6
SERNA DEL MONTE, LA	1	1	0	1	1	1	0	5
SERRANILLOS DEL VALLE	1	1	0	1	1	0	1	5
SEVILLA LA NUEVA	1	1	0	1	1	1	0	5
SOMOSIERRA	1	1	0	1	0	1	1	5
SOTO DEL REAL	0	1	0	1	1	0	1	4
TALAMANCA DEL JARAMA	1	1	0	1	1	0	0	4
TIELMES	1	1	0	1	1	1	1	6
TITULCIA	1	1	0	1	1	0	1	5
TORREJON DE ARDOZ	0	0	0	0	0	1	0	1
TORREJON DE LA CALZADA	1	1	0	1	1	0	1	5
TORREJON DE VELASCO	1	1	0	1	1	0	0	4
TORRELAGUNA	1	1	0	1	1	1	0	5



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





TORRELODONES	0	0	0	0	0	0	0	0
TORREMOCHA DEL JARAMA	1	1	0	1	1	1	0	5
TORRES DE LA ALAMEDA	1	1	0	1	1	0	1	5
TRES CANTOS	0	0	0	0	0	0	1	1
VALDARACETE	1	1	0	1	0	0	1	4
VALDEAVERO	1	0	0	1	1	0	0	3
VALDELAGUNA	1	1	0	1	0	1	1	5
VALDEMANCO	1	1	0	1	1	0	0	4
VALDEMAQUEDA	1	1	0	1	1	0	1	5
VALDEMORILLO	1	1	0	1	0	0	0	3
VALDEMORO	0	0	0	0	0	1	1	2
VALDEOLMOS ALALPARDO	1	1	0	1	1	0	1	5
VALDEPIELAGOS	1	1	0	1	1	0	1	5
VALDETORRES DEL JARAMA	1	1	0	1	0	0	0	3
VALDILECHA	1	1	0	1	1	0	1	5
VALVERDE DE ALCALA	1	1	0	1	1	0	1	5
VELILLA DE SAN ANTONIO	0	0	0	0	0	0	1	1
VELLON, EL	0	1	0	1	0	1	0	3





VENTURADA	1	1	0	1	1	1	1	6
VILLA DEL PRADO	1	1	0	1	0	1	1	5
VILLACONEJOS	1	1	0	1	1	1	1	6
VILLALBILLA	1	1	0	1	1	1	1	6
VILLAMANRIQUE DE TAJO	1	1	0	1	1	0	1	5
VILLAMANTA	1	1	0	1	1	1	1	6
VILLAMANTILLA	1	1	0	1	1	0	1	5
VILLANUEVA DE LA CAÑADA	0	1	0	0	0	0	0	1
VILLANUEVA DE PERALES	1	1	0	1	1	0	1	5
VILLANUEVA DEL PARDILLO	1	1	0	0	1	0	0	3
VILLAR DEL OLMO	0	0	0	1	0	0	1	2
VILLAREJO DE SALVANES	1	1	0	1	1	0	1	5
VILLAVICIOSA DE ODON	0	0	0	0	0	1	0	1
VILLAVIEJA DE LOZOYA	1	1	0	1	1	0	0	4
ZARZALEJO	1	1	0	1	1	1	0	5
BELVIS DE JARAMA (Paracuellos de Jarama)	0	1	0	0	1	0	0	2
MCDAD BARRIO DE LOS NEGRALES (Collado Villalba y Alpedrete)	0	1	0	0	0	0	0	1



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





Agrupac. Somosierra- Robregordo-Acebeda	0	1	0	0	0	0	0	1
MCDAD INTERMUNICIPAL DEL SUDESTE (MISECAM)	0	1	0	1	1	0	0	3
MCDAD INTERMUNICIPAL SERVICIOS SOCIALES DEL ESTE (MISSEM)	0	1	0	1	1	0	0	3
MCDAD SERV. SOCIALES 2016 (Fuente el Saz)	0	1	0	1	1	0	0	3
MCDAD MUNICIPIOS DEL JARAMA	0	1	0	0	0	0	0	1
MCDAD DE SERVICIOS DE RECOGIDA DE BASURAS (La Cabrera-Valdemanco – Bustarviejo)	0	1	0	0	0	0	0	1
PAMAM:Centro Inf. Villa San Roque	0	0	0	0	0	0	0	0
MCDAD INTERMUNICIPAL DE “LA ENCINA”	0	1	0	1	1	0	0	3
MCDAD “LA SIERRA DEL RINCÓN”	1	1	0	1	1	1	0	5
MCDAD “VALLE DEL LOZOYA”	0	1	0	0	1	0	0	2
MCDAD “VALLE MEDIO DEL LOZOYA”	1	1	0	1	0	0	0	3
MCDAD “VALLE NORTE DEL LOZOYA”	1	1	0	1	1	0	0	4
MCDAD SERVICIOS SOCIALES (Mejorada - Velilla)	0	1	0	0	0	0	0	1



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





FEDERACION DE MUNICIPIOS	0	0	0	0	0	0	0	0
PATRONATO DE DEPORTES (Collado Mediano)	0	1	0	0	1	0	0	2
PATRONATO DE DEPORTES (El Escorial)	0	1	0	0	1	0	0	2
PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES (Cercedilla)	1	1	0	0	0	0	0	2
M. INTERMUNICIPAL DE RESIDUOS DEL SUR "MIR DEL SUR"	1	1	0	1	0	0	0	3
M. DE SERVICIOS DEL SUROESTE DE MADRID	0	1	0	1	1	0	0	3
PATRONATO SOCIOCULTURAL (Griñón)	0	1	0	0	0	0	0	1
M. DE SERVICIOS SOCIALES "SIERRA OESTE"	0	1	0	1	1	0	0	3
PAMAM: Sede de Buitrago de Lozoya	0	0	0	0	0	0	0	0
PAMAM: Sede Central	0	0	0	0	0	0	0	0
M. PARA EL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DEL RIO TAJO	0	1	0	0	0	0	0	1
EMPRESA MUNICIPAL URBANIZADORA S.A. – (El Álamo)	0	0	0	0	1	0	0	1
M. PARA LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE BASURAS (Fresnedillas, Colmenar Arroyo y Navalagamella)	0	1	0	0	0	0	0	1





PATRONATO DE CULTURA (Guadarrama)	0	0	0	0	1	0	0	1
PATRONATO DE DEPORTES (Guadarrama)	0	0	0	0	1	0	0	1
M. DE SERVICIOS SOCIALES Y CONSUMO "LA MALICIOSA"	0	1	0	1	1	0	0	3
MCDAD ALTO JARAMA-ATAZAR	0	0	0	0	0	1	0	1
MCDAD DE MUNICIPIOS DEL ALTO HENARES	0	1	0	1	1	0	0	3
M. DE SERVICIOS SOCIALES T.H.A.M.	1	1	0	1	1	0	0	4
MCDAD EMBALSE DEL ATAZAR	1	1	0	1	1	1	0	5
MCDAD PUERTA DE LA SIERRA	0	1	0	1	1	1	0	4
C. GALSINMA (Cabanillas de la Sierra)	0	1	0	0	0	0	0	1
RESIDENCIA DE ANCIANOS PERPETUO SOCORRO (Miraflores de la Sierra)	0	1	0	0	0	0	0	1
M. DE SERVICIOS SOCIALES DE LA SIERRA NORTE	0	1	0	1	1	0	0	3
M. DE SERVICIOS DE ARQUITECTURA Y URBANISMO DE LA SIERRA NORTE	0	1	0	1	1	0	0	3
CONSORCIO MADRID SUR (Fuenlabrada)	0	1	0	0	1	0	0	2
MCDAD DE SERVICIOS "LOS PINARES"	1	1	0	1	1	0	0	4
C. SIERRA OESTE (San Martín de Valdeiglesias)	1	1	0	1	1	0	0	4





PATRONATO MUNICIPAL DEPORTES (San Martín de Valdeiglesias)	1	1	0	1	1	0	0	4
M. DE SERVICIOS URBANÍSTICOS SIERRA DEL ALBERCHE	1	1	0	1	1	0	0	4
M. INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES "LAS VEGAS"	0	1	0	0	0	0	0	1
M. INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES "LAS CAÑADAS"	0	1	0	1	1	0	0	3
M. DE SERVICIOS TIELMES-VALDILECHA	1	1	0	1	1	0	0	4
REAL CORTIJO DE SAN ISIDRO (Aranjuez)	0	1	0	0	0	0	0	1
PATRONATO DE DEPORTES (Loeches)	0	1	0	1	0	0	0	2
PATRONATO DE DEPORTES (Hoyo de Manzanares)	1	0	0	0	0	0	0	1
M. DE SERVICIOS CULTURALES SIERRA NORTE	0	1	0	1	1	0	0	3
MCDAD LA RESEA	0	1	0	0	1	0	0	2
MCDAD SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES (La Cabrera-Valdemanco – Bustarviejo)	1	1	0	0	0	0	0	2
MCDAD DEL ESTE	0	1	0	1	1	0	0	3
C. TURISTICO SIERRA OESTE (Santa María de la Alameda)	0	1	0	1	1	0	0	3



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





M. INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS EL ALBERCHE	0	1	0	1	0	0	0	2
EMPRESA MUNICIPAL SUELO Y VIVIENDA (Garganta de los Montes)	0	0	0	0	1	0	0	1
MCDAD SERVICIOS SOCIALES "PANTUEÑA"	1	1	0	1	1	0	1	5
MCDAD SEM- PROTECCIÓN CIVIL (Daganzo)	1	1	0	0	0	0	0	2
POLICIA LOCAL (Robledo de Chavela)	0	0	0	1	0	0	0	1
M. DE SERVICIOS MÚLTIPLES (Navalafuente - Valdemanco)	0	1	0	0	1	0	0	2
M. DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y RESCATE DEL ESTE DE MADRID (SUREM)	0	1	0	0	0	0	0	1
MCDAD DEL SUR DE MADRID (Móstoles)	1	1	0	1	1	0	0	4
M. DEL NOROESTE PARA LA GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS	1	1	0	0	1	0	0	3
TORREARTE, S.L. (Torremocha del Jarama)	0	0	0	0	1	0	0	1
DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN LOCAL	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	152	191	0	171	160	60	111	845





ANEXO II

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DENOMINADO “MANTENIMIENTO, IMPLANTACIÓN, ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO, FORMACIÓN Y TUTORÍAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS ENTES LOCALES ADHERIDOS AL PROYECTO GEMA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

FORMACIÓN

NORMATIVA

El adjudicatario deberá tener en cuenta que la actividades formativas deberán cumplir con la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)**, implantado en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el ámbito de la formación.

Las actividades realizadas y el cumplimiento de la normativa descrita serán validados por la Dirección competente de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en materia de formación, comunicación y gestión del cambio.

DEFINICIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

El adjudicatario desarrollará un Plan de Formación atendiendo a los hitos establecidos en el Plan de Proyecto, y deberá ser presentado a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid con la antelación suficiente para que esté validado.

El Plan de Formación deberá incluir:

- Los componentes del Equipo de Trabajo que participarán en cada una de las actividades.
 - Con carácter excepcional, y cuando las circunstancias del servicio así lo exijan, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá proponer la incorporación al equipo, sin coste adicional, de un perfil especializado de ponente/formador con conocimiento específico de los procedimientos, con objeto de garantizar la adecuación del proceso formativo.
- Los contenidos de las acciones formativas (una ficha por acción formativa).
- Calendario y cronograma de las acciones formativas.
- Ámbito y Perfiles de Formación.

La formación se llevará a cabo, preferentemente en las instalaciones de la Agencia para la Administración



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**





Digital de la Comunidad de Madrid o en aquellas que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determine. No obstante, el adjudicatario tendrá que tener disponibilidad de las instalaciones que sean necesarias para el desarrollo de las acciones formativas planificadas, si así se lo requiere la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. Dichas instalaciones deberán cumplir con la normativa relativa al Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008), y así mismo, deberán estar ubicadas en una zona céntrica y bien comunicada de Madrid.

Las instalaciones propuestas deberán tener todos los elementos necesarios para la impartición de las acciones formativas (fundamentalmente en lo que atañe a los equipos informáticos, instalaciones y mobiliario, accesibilidad y aspectos básicos de seguridad). Así mismo, si hiciese falta alguna conexión a las infraestructuras de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, éstas correrán a cargo del adjudicatario. La validación definitiva de las aulas, la hará la Agencia, de acuerdo con el estándar establecido.

La formación dirigida a los diferentes perfiles deberá impartirse con el grado de completitud e intensidad suficiente como para garantizar una plena autonomía en la solución, una vez implantada.

ACTIVIDADES A REALIZAR

En el marco del Plan de Formación aprobado, el adjudicatario desarrollará las siguientes actividades:

A) Previas a la formación

1. Propuesta de Contenidos de Acción Formativa

El adjudicatario presentará a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por cada actividad formativa, el programa que vaya a impartir. Esta propuesta argumentada, con los datos solicitados, deberá ser entregada con la antelación que fije la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid respecto al comienzo de la primera edición de la actividad formativa.

El adjudicatario elaborará los materiales de formación (manuales técnicos, de alumno, de profesor, presentaciones, etc.) de acuerdo con el modelo, formato, pautas y herramientas de autor determinados por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. Esta documentación se entregará a cada asistente, al inicio del curso, en una memoria extraíble (pen- drive).

En caso de considerarse necesaria la entrega de la documentación en papel, ésta ha de ser reprografiada y maquetada con la calidad adecuada que permita alcanzar la perfecta comprensión de los contenidos del





curso y optimizando el consumo de papel. Será la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid quien determine si la reprografía se realizará en blanco y negro o color.

Todos los costes correspondientes al material de formación a entregar (manuales, memorias extraíbles, etc.) son de cuenta del adjudicatario y están incluidos en el importe del contrato.

Todas las acciones formativas y actividades de traspaso del conocimiento, deberán ir acompañadas de toda la documentación requerida para la formación.

2. Preparación del entorno de formación

En su caso, el adjudicatario proveerá, de las condiciones técnicas para definir el entorno de formación y se responsabilizará de la preparación y disponibilidad del mismo quince días naturales antes del inicio de la formación. El objetivo es que no sea necesario el uso y acceso a otros entornos no destinados a la impartición de la formación (validación, desarrollo, etc.). Entre otros, se tendrán en cuenta:

- a. Preparación de mecanismos propios del entorno de formación: juego de datos propio (no asociado a personas) y carga en el entorno, alta masiva de usuarios genéricos, vínculos con otros sistemas de información.
- b. Identificación de “puntos de control” que permitan testear la disponibilidad del aplicativo previamente a la impartición de los cursos.
- c. Elaboración de un juego de pruebas que contemple las casuísticas posibles y que se instale de forma fácil, de forma que permita una vez finalizado un curso, volver al punto inicial de modo sencillo. Este juego de pruebas será sobre el que se basarán las acciones formativas.

3. Gestión administrativa previa a la impartición de los cursos

Tras la recepción de la Propuesta de Contenidos, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid confirmará su aceptación o bien solicitará se realicen las adaptaciones o modificaciones necesarias sobre el programa propuesto.

Así mismo, una vez acordado el programa definitivo a impartir, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid confirmará al adjudicatario las fechas y horarios de celebración de la formación así como las personas que asistirán. La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá requerir al adjudicatario la carga de toda esta información en los Sistemas de Información para la Gestión de la Formación de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad





de Madrid, desde donde se realizarán las convocatorias a los asistentes, de acuerdo con la normativa establecida en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en materia de formación.

B) Durante la formación

4. Gestión del docente

Durante la impartición de las actividades formativas, el adjudicatario observará los requerimientos de la normativa del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en esta materia (asistencias, cuestionarios de valoración, evaluaciones, etc.), utilizando los Sistemas de Información de Gestión de la Formación que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid le indicará.

C) Al finalizar la formación

5. Informe y valoración de la formación

Una vez finalizada la impartición de cada curso, el adjudicatario deberá comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en el plazo máximo de 15 días naturales, el cierre de los informes y documentos de todo el proceso formativo, cumplimentados por el docente y/o alumnos, siguiendo las pautas ya mencionadas en el presente Anexo. Dicha información incluirá también las observaciones que los docentes estimen oportunas.

Una vez que el adjudicatario entregue estos documentos y se compruebe que no se han producido incidencias se dará por concluida la gestión administrativa relativa al curso del que se trate.

En el caso de que existieran no conformidades, se actuará según la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)** implantado en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el ámbito del Diseño y Desarrollo de Planes de Formación.

ELABORADO Y PROPUESTO POR: <i>La Subdirectora General de Servicios y Gestión de Aplicaciones</i> <i>Fdo.: Mar Macarrón Antiñolo</i>	APROBADO POR: <i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i> <i>Fdo.: Blas Labrador Román</i>
--	--



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018692920721177433839**

