

Pliego de Cláusulas Técnicas

SERVICIOS INFORMÁTICOS ESPECIALIZADOS PARA LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE TRIBUTARIO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259437905351821645530**

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
 DENOMINADO “SERVICIOS INFORMÁTICOS ESPECIALIZADOS PARA LA LUCHA CONTRA EL
 FRAUDE TRIBUTARIO”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
 PLURALIDAD DE CRITERIOS**

INDICE

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2 – OBJETO	4
CLÁUSULA 3 – ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	4
3.1. Ámbito Funcional	4
3.2. Descripción de los trabajos a realizar	4
3.3. Ámbito Técnico de Actuación	7
(a) Oracle Developer	7
(b) Java.....	7
(c) Inteligencia de Negocio.....	7
CLÁUSULA 4 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	8
CLÁUSULA 5 – FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	12
5.1 Fase de Transición	12
5.2 Fase de Pleno Servicio.....	13
5.3 Fase de Devolución del Servicio.....	13
CLÁUSULA 6- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	14
6.1 Horario de la prestación del servicio	14
6.2 Lugar de la prestación	14
6.3 Certificaciones.....	15
6.4 Modelo de Relación	15
CLÁUSULA 7 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ICM.....	15
CLÁUSULA 8- PLAZO DE GARANTÍA.....	16
CLÁUSULA 9 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	16
CLÁUSULA 10- CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	25
CLÁUSULA 11- CONTROL DE CALIDAD	28
CLÁUSULA 12- PLAZO DE EJECUCIÓN	28
CLÁUSULA 13- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	28
PENALIZACIONES DEL SERVICIO.....	30



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259437905351821645530**

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN

La Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, en adelante ICM, tras la entrada en vigor de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM Núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, en adelante C.M., (Artículo 10. Tres, c).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

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

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las administraciones públicas. Estos cambios obligan a ICM a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

El Plan Anual de Lucha contra el Fraude en la Comunidad de Madrid, liderado por la actualmente Consejería de Economía, Empleo y Hacienda a través de la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego (en adelante DG de Tributos), tiene entre sus objetivos establecer los criterios y mecanismos para la detección y prevención de posibles fórmulas de fraude en la gestión de los impuestos competencia de la Comunidad de Madrid.

Para cumplir el objetivo global de la lucha contra el fraude se demandan nuevos y continuos servicios informáticos necesarios para analizar, diseñar, construir e implementar herramientas y procedimientos informáticos, así como ejecutar procesos de explotación y cruce de información de forma iterativa. La detección del fraude tributario requiere la eficaz y ágil construcción de los procedimientos de inspección, sanción y recaudación.

Debido a la relevancia que tiene para la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego estos servicios informáticos especializados, incluyendo el tratamiento de información masiva y con orígenes múltiples y dispares, y la construcción de herramientas informáticas que aporten solución a las distintas medidas correctivas y preventivas en la lucha contra el fraude, dando cobertura a dichos servicios de ejecución continua, se hace necesaria la contratación de servicios informáticos especializados en el ámbito de la lucha contra el fraude.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259437905351821645530**

CLÁUSULA 2 – OBJETO

La prestación de servicios Informáticos especializados para análisis, tratamiento de información, construcción e implementación de herramientas y procedimientos informáticos que permitan la adopción de medidas preventivas y correctivas en la lucha contra el fraude tributario, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas y su Anexo.

CLÁUSULA 3 – ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

3.1. Ámbito Funcional

El alcance funcional, objeto de este Pliego, contempla, por un lado, servicios informáticos especializados, incluyendo el tratamiento informático, búsqueda y selección de posibles bolsas de fraude detectados a partir de la información suministrada por las propias declaraciones tributarias como aquella otra información que, sustentada en convenios de colaboración, con otros organismos y agentes externos es recibida en la DG de Tributos.

Será fundamental el tratamiento informático de intercambios de información específicos sobre hechos, operaciones, intervinientes o bienes, entre otros, que resultan relevantes para su análisis de cara a la lucha contra el fraude.

Por otro, este alcance se extenderá al diseño y construcción de servicios informáticos especializados para los Ámbitos Recaudatorios y de Gestión del Ingreso centralizado en la DGT, Procedimientos Inspector y Sancionador y Procedimientos de Comprobación y Revisión Tributaria.

Por último, mencionar que la información resultante de los procesos relativos a cada uno de los ámbitos arriba expuestos deben reflejarse en la optimización y mejora del Cuadro de Mandos del Fraude Tributario.

La relación de los **Ámbitos funcionales** mencionados en este pliego para la Lucha contra el Fraude son los siguientes:

1. Ámbito funcional de MEDIDAS PREVENTIVAS
2. Ámbito funcional de RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DEL INGRESO TRIBUTARIO
3. Ámbito funcional de PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN Y REVISIÓN TRIBUTARIA
4. Ámbito funcional del PROCEDIMIENTO INSPECTOR
5. Ámbito funcional del PROCEDIMIENTO SANCIONADOR
6. CUADRO DE MANDO DEL FRAUDE TRIBUTARIO

3.2. Descripción de los trabajos a realizar

De forma más detallada los servicios informáticos que el adjudicatario deberá realizar y garantizar, ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por ICM serán servicios informáticos especializados de ejecución continua y no planificados.



Ámbito funcional de MEDIDAS PREVENTIVAS:

Servicios informáticos especializados de ejecución continua en el tratamiento de datos de nuevas fuentes con objeto de ser analizado por parte de las SG dependientes de la DG Tributos, en la detección de bolsas potenciales de fraude.

Estos servicios de naturaleza continua tienen como característica principal el uso de gran volumen de datos.

Son ficheros específicos según el hecho tributario concreto a analizar y que parte de formatos distintos en función del organismo origen de la información. Se destacan los convenios de colaboración entre Administraciones Autonómicas Tributarias, Locales o la Agencia Tributaria Estatal, entre otras.

Los cambios funcionales y técnicos en el tratamiento de estos ficheros y su estandarización para un tratamiento generalizado deberán dar lugar a una herramienta modular y abierta a nuevos parámetros de entrada. El tratamiento estadístico o de análisis informático de estos ficheros, junto al elevado número de orígenes, hace necesaria la construcción de estas herramientas informáticas, que permitirán la explotación de la información cruzada a partir de los intercambios de datos, originada en las distintas Administraciones Públicas o Convenios de colaboración.

Esta información estará albergada en repositorios dispares bajo entornos tecnológicos diversos y que deben ser cruzados de forma conjunta por lo que debe valorarse una dedicación en recursos especializados que permitan el análisis y explotación de la nueva información obtenida.

Ámbito funcional de RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DEL INGRESO CENTRALIZADO:

Debido a los cambios normativos en la plataforma corporativa del Sistema Económico-Financiero de la Comunidad de Madrid, se hace necesarios nuevos servicios informáticos especializados de control y evaluación en la gestión de los ingresos centralizados en la DG Tributos y su impacto en la recaudación final de la Comunidad de Madrid.

Construir herramientas informáticas que posibiliten mejoras en la gestión recaudatoria en fase voluntaria y ejecutiva, uso del fraccionamiento o aplazamiento, agilización de tiempos en fases de apremio y selección de supuestos de deudas pendientes de pago.

Ámbito funcional de los PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN Y REVISIÓN TRIBUTARIA:

Una vez abordadas supuestos de liquidaciones masivas, del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITP-AJD), se hace necesaria una herramienta informática que extienda estas funcionalidades al Impuesto de Sucesiones y Donaciones (ISyD), y eventualmente a otros impuestos de ámbito y competencia autonómica.

En ITP-AJD, se analizarán e implementarán nuevos supuestos de liquidación masiva pero además se construirán herramientas informáticas de búsqueda y análisis de cruce entre las



declaraciones tributarias existentes que posibiliten conocer si se ha declarado de forma correcta: operaciones societarias, inmobiliarias, aplicaciones de fundamentos de exención, no sujeción o de beneficios fiscales comprobando su cumplimiento, etc. Se construirán procesos informáticos específicos que permitan estas selecciones de información y su posterior análisis y tratamiento masivo, de modo que se posibilite la selección óptima de los obligados tributarios que serán objeto de comprobación tributaria.

En ISyD , siguiendo con el mismo alcance descrito en el apartado anterior, se deberán analizar, diseñar y construir los supuestos de revisión y liquidación comparando y cruzando las declaraciones presentadas con la información notarial, entre otras, que permita gestionar masivamente supuestos claros de liquidación en este impuesto tan específico.

Por otro lado, en los impuestos de carácter periódico, en concreto los modelos tributarios sobre el impuesto de Juego, (IJ) se hace necesario acometer y construir una nueva solución informática que tenga en cuenta los cambios normativos producidos en la legislación vigente y que requieren un nuevo enfoque a la gestión de este tipo de impuestos. Sus peculiaridades van desde su presentación, estableciéndose procesos de control de la obligación periódica del impuesto, hasta los métodos de comprobación y revisión.

Ámbito funcional del PROCEDIMIENTO INSPECTOR:

Partiendo de los requisitos funcionales determinados por la DG de Tributos, será necesaria la construcción de una solución informática para la gestión del Procedimiento Inspector Tributario, que permita gestionar el ciclo de tramitación de dicho procedimiento.

Ámbito funcional del PROCEDIMIENTO SANCIONADOR:

Partiendo de los requisitos funcionales determinados por la DG de Tributos, será necesaria la construcción de una solución informática para la gestión del Procedimiento Sancionador Tributario. Hay que tener en cuenta que este procedimiento requiere el diseño conjunto para el Área de Gestión Tributaria y de la Inspección Tributaria.

Ámbito funcional del CUADRO DE MANDO TRIBUTARIO:

Será preciso el diseño de un Cuadro de Mando que permita analizar y contemple el conjunto de las actuaciones realizadas y de los beneficios obtenidos con la implementación de las distintas acciones realizadas en el marco de la Lucha contra el Fraude Tributario, tanto en sus medidas preventivas como correctivas.

Diseño y construcción de los procesos de consolidación de información sensible y masiva en materia tributaria y de su utilización posterior puesto que el uso de esta tecnología debe servir a la actuación de control de la Administración tributaria autonómica.



3.3 Ámbito Técnico de Actuación

Los entornos operativos, arquitecturas y tecnologías sobre las que se prestarán los servicios serán los siguientes:

(a) Oracle Developer

	Arquitectura	Tecnologías
A - Entorno Forms	Base Datos - Oracle 9i (Sun Solaris v10) SO - Digital Unix v4.0G (Forms v4.5) SO - Win 2000 (Forms v6/Reports v6-10g) SO - Linux Red Hat v2.4 (Forms v10g)	Oracle Developer Forms v4.5 Oracle Developer Forms v6 Oracle Developer Forms v10g Oracle Reports v6/v10g PL/SQL Pro*C 2.x

(b) Java

	Arquitectura	Tecnologías
D - Entorno Struts	Base Datos - Oracle 9i (Sun Solaris v10) App.Server - Oracle IAS 9.0.4 / 10.1.3 (Linux Red Hat v2.4) App. Server - Oracle WebLogic 9.2/ 11 ó superior (Linux Red Hat v2.4)	Eclipse (plugin My Eclipse) Struts (JSP) JDBC / Hibernate WebServices (Axis 1.x - 2.x) / XML (Jaxb) Test Aplicaciones (JUnit, JMeter ...) Crystal Reports 10
E - Entorno Atlas	Base Datos - Oracle 9i (Sun Solaris v10) App. Server - Oracle WebLogic 11 o superior (Linux Red Hat v2.4) Web Server – Tomcat	Eclipse (Maven) JSF (MyFaces / Facelets / RichFaces) Spring Hibernate WebServices (Axis 1.x - 2.x) / XML (Jaxb) Test Aplicaciones (JUnit, JMeter ...) Crystal Report 2008

(c) Inteligencia de Negocio

	Arquitectura	Tecnologías
F - Entorno Business Objects	Base Datos - Oracle 9i (Sun Solaris v10) SO - Linux Red Hat v2.4	Business Objects XI v3.x Data Services Xcelsius Web Intelligent Crystal Report 2008 Designer

CLÁUSULA 4 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimos, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación del contrato.

Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador propuesto como adjudicatario, en el plazo de 10 días hábiles desde que se reciba el requerimiento, del **Currículum Vitae** de las personas que prestarán los servicios, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional). Dichos Currículos deberán ser firmados por la persona que ostente la representación de la empresa.

La incorporación o sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera.

Los servicios tienen que resolverse en tareas de ejecución especializada y eficiente, por lo que dicho equipo de trabajo requerirá que sea experto y debe ser definido de forma fija y estable, sujeto a los indicadores definidos en el ANEXO “PENALIZACIONES DEL SERVICIO”.

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

- Rendimiento inadecuado, capacitación insuficiente, mala prestación del servicio, y/o falta de integración y/o adaptación de un recurso
- Cualquier otra causa que precise de un ajuste entre demanda de servicio y capacidad en el equipo de trabajo.

El Equipo de Trabajo para la prestación de los servicios, a incorporar por el adjudicatario, debe ser el indicado a continuación en número de horas por perfil teniendo en cuenta los ámbitos y entornos tecnológicos a los que dar cobertura.

SERVICIOS POR PERFIL	
Tareas de Jefe de proyecto. Responsabilidad del equipo trabajo	3.520 horas
Servicios Arquitecto Software	8.800 horas
Servicios de Análisis	10.560 horas
Servicios de Programación	7.040 horas
TOTAL	29.920 HORAS

Para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario designará a un equipo **mínimo de recursos** formado por los siguientes perfiles:

- 1 Jefe de Proyecto.



- Arquitecto Software (al menos 3 recursos).
- Analista (al menos 3 recursos).
- Analista-Programador (al menos 2 recursos).

La cualificación y el perfil técnico mínimos, del equipo de trabajo que se detalla a continuación:

Jefe de Proyecto- Responsable del Equipo: El Jefe de Proyecto designado por el adjudicatario, será el Responsable operativo del Servicio ante ICM. Este Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal de ICM designado por la Dirección de la Agencia, realizando las funciones que se enumeran a continuación. Será causa de resolución del contrato el incumplimiento total o parcial de éstas.

Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.

Gestionar la planificación de los servicios objeto del contrato.

Supervisar y controlar el trabajo realizado por los miembros del equipo y las actividades realizadas e **informar a ICM** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.

Asistencia, participación y coordinación funcional y técnica en los Comités de Seguimiento del servicio que periódicamente se convoquen.

Asumir la responsabilidad final del correcto funcionamiento de los servicios.

Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.

Asegurar la mejor calidad del servicio de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados.

Asegurar el Conocimiento Funcional y Técnico específico tanto del negocio tributario como de los entornos técnicos indicados en este Pliego en relación al equipo de trabajo asignado.

Coordinación Funcional y Técnica de su área con el responsable que ICM designe en cada caso.

Los requisitos, en cuanto TITULACIÓN MÍNIMA, del perfil anterior que se consideran adecuados para la prestación de los servicios requeridos son los siguientes:

- debe estar en posesión del título de licenciado o ingeniero o equivalente.

Los requisitos, en cuanto ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA, del perfil anterior que se consideran adecuados para la prestación de los servicios requeridos son los siguientes:

- debe haber realizado tareas de jefatura en proyectos de desarrollo de sistemas de información o en contratos de mantenimiento y soporte funcional. Esta actividad de al menos 2 años, se ha debido realizar en los últimos 4 años, requiriéndose que al menos un proyecto esté desarrollado en el ámbito tributario.



EQUIPO DE TRABAJO:

Como aparece en la descripción del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá garantizar que el equipo tiene capacidad suficiente para realizar las tareas asociadas a los servicios definidos en este pliego.

- **ARQUITECTO SOFTWARE**

TITULACIÓN MÍNIMA

Titulación Universitaria de Diplomado, Ingeniero Técnico y todas sus equivalencias, o primer ciclo de Ingeniería o Licenciatura.

Alternativamente, se admitirá la titulación de FP de Grado Superior en Desarrollo de Aplicaciones informáticas o equivalente, siempre y cuando se acrediten 4 años adicionales como experto en análisis, diseño y programación en desarrollos avanzados.

ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA

Experiencia de, al menos, 5 años como experto en soluciones de Arquitectura, análisis, diseño y programación en desarrollos avanzados y haberse producido durante los últimos 6 años, en proyectos de software en el negocio de sistemas tributarios y en las tecnologías del entorno donde vaya a desempeñar su función. Las tecnologías por entorno y ámbito funcional y técnico se han descrito en el apartado 3 de la Cláusula 3 del presente pliego.

- **ANALISTA**

TITULACIÓN MÍNIMA

Titulación Universitaria de Diplomado, Ingeniero Técnico y todas sus equivalencias, o primer ciclo de Ingeniería o Licenciatura.

Alternativamente, se admitirá la titulación de FP de Grado Superior en Desarrollo de Aplicaciones informáticas o equivalente, siempre y cuando se acrediten 3 años adicionales como experto en análisis, diseño y programación en desarrollos avanzados.

ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA

Experiencia de al menos 4 años en análisis, diseño y programación en desarrollos avanzados y haberse producido durante los últimos 6 años, en proyectos de software en el negocio de sistemas tributarios y en las tecnologías del entorno donde vaya a desempeñar su función. Las tecnologías por entorno y ámbito funcional y técnico se han descrito en el apartado 3 de la Cláusula 3 del presente pliego.

A efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos en cuanto a la actividad profesional mínima exigida, el equipo de arquitectos software y analistas debe cubrir, en su conjunto, experiencia en los siguientes entornos técnicos: Oracle Developer, Java y Bussiness Objects.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1259437905351821645530

- **ANALISTA-PROGRAMADOR**

TITULACIÓN MÍNIMA

Titulación de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente.

ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA

Haber participado como analista programador / Programador Senior, en proyectos de desarrollo y de mantenimiento de sistemas de gestión en los entornos técnicos descritos. Esta actividad debe ser de, al menos, 2 años y haberse producido durante los 3 últimos años.

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

Condicionantes del equipo de trabajo ofertado:

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

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

Constitución inicial del equipo de trabajo:

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por ICM de los candidatos propuestos.

En función de las prioridades en las tareas a acometer a lo largo del periodo de ejecución del contrato, ICM podrá solicitar la incorporación o salida de recursos.



Sustitución del jefe de proyecto y modificaciones en la composición del equipo de trabajo:

Si durante la realización de los trabajos y servicios objeto del presente pliego se produjeran cambios en el Jefe de Proyecto y/o en el equipo de trabajo, se deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- El recurso entrante deberá acreditar, al menos, la misma solvencia en categoría profesional, titulación académica y actividad profesional que el recurso saliente.
- Aceptación expresa por parte ICM del recurso entrante.
- Un periodo de, al menos, quince días completos de traspaso del conocimiento entre el recurso saliente y entrante.

CLÁUSULA 5 – FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación se articulará en tres fases diferenciadas:

5.1 Fase de Transición

La Fase de Transición del contrato tiene por objetivo que el adjudicatario planifique e incorpore al Equipo de Trabajo según las necesidades que marcan los distintos ámbitos funcionales y técnicos descritos en el Pliego, y que este equipo tenga a su disposición las infraestructuras físicas necesarias, garantizándose que poseen el conocimiento necesario para prestar dicho servicio.

La duración de la Fase de Transición es de **un mes**.

Los recursos incorporados deben cumplir los requisitos mínimos en cuanto a titulación, conocimiento funcional y actividad profesional según los perfiles que se relacionan en este Pliego.

Los currículum de los recursos del Equipo de Trabajo serán aportados y aceptados previamente de conformidad con el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

Las actividades a realizar durante la Fase de Transición serán, al menos, las siguientes:

- I. Verificación por parte de ICM del equipo inicial del adjudicatario
- II. Planificación de la incorporación del equipo hasta su totalidad.
- III. Planificación de la adquisición del conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- IV. Formalización de los mecanismos de validación, aceptación de las entregas y certificación de los servicios.
- V. Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.

Durante la Fase de Transición el adjudicatario no es responsable de la prestación de los servicios incluidos en el pliego. La transferencia de esta responsabilidad desde el anterior adjudicatario se hará de forma escalonada, con el objetivo de que al final de esta fase sea el único responsable de la prestación de los servicios.

El objetivo es que el equipo del adjudicatario vaya tomando, de manera gradual, conocimiento



funcional y técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, así como de los estándares que quedarán fijados en la reunión inicial del Comité de Seguimiento.

Por lo tanto en la primera semana de ejecución del contrato, deberá incorporarse al menos un recurso por cada perfil profesional de los requeridos en este pliego para el desarrollo del contrato:

- 1 *Jefe de Proyecto*
- 1 *Arquitecto Software*
- 1 *Analista*
- 1 *Analista-Programador*

El adjudicatario, a la finalización del periodo, deberá poseer el conocimiento necesario para ser capaz de realizar todas las tareas correspondientes a los servicios objeto de este Pliego.

El adjudicatario elaborará un **informe de seguimiento del Periodo de Transición**. Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de prestar el Servicio, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento.

Durante el periodo de transición de entrada el adjudicatario no recibirá compensación económica alguna, y por tanto, no emitirá factura por ningún concepto.

5.2 Fase de Pleno Servicio

Se fija el comienzo de la Fase de Pleno Servicio a partir del momento en que se finaliza la fase de transición. El adjudicatario asume la responsabilidad de la prestación del servicio ajustándose a los requisitos fijados por ICM.

La duración de la Fase de Pleno Servicio es de **veinticuatro meses**.

5.3 Fase de Devolución del Servicio

Con objeto de garantizar una adecuada Devolución del Servicio, el adjudicatario del presente pliego se compromete a colaborar activamente con ICM y, en su caso, con el adjudicatario del futuro contrato, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio. Para ello se establece una Fase de Devolución del Servicio, que convive con la Fase de Pleno Servicio.

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

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante este Periodo de finalización del Servicio establecido al efecto, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a



facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante.

Se realizará **un plan de devolución** donde se reflejen los hitos y plazos a realizar durante el Periodo de Finalización del Servicio. Tras la aprobación de dicho plan por parte de ICM, comenzará la ejecución del Periodo de Finalización del Servicio.

El adjudicatario es enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los entornos vigentes en cada momento, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Fase de Pleno Servicio como la de Fase de Devolución del Servicio.

La duración de la Fase de Devolución del Servicio se determinará una vez que se conozca la duración de la Fase de Transición del Contrato que sustituya al que es objeto del presente documento. Se prevé una duración de máximo un mes.

CLÁUSULA 6- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Horario de la prestación del servicio

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

ICM podrá requerir expresamente, de manera puntual y sin coste adicional para ICM, la prestación de servicios en sábados o festivos, sin que estos servicios en horarios no habituales supongan más de un 10% del volumen de horas anuales totales definidas para la prestación de los servicios objeto del presente pliego, sin suponer un exceso sobre las horas totales establecidas. Esta intervención deberá ser autorizada con carácter previo y por escrito por ICM.

6.2 Lugar de la prestación

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

No obstante ICM podrá requerir en cualquier momento con un preaviso de 15 días el desempeño de estos servicios de forma parcial o total desde las instalaciones del adjudicatario. Se establecerán, en todo caso, los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

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

El coste de cualquier desplazamiento que pudiese ser necesario dentro de la Comunidad de Madrid, estará **incluido en el precio del contrato**; por tanto, esta Agencia no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista

6.3 Certificaciones

Las empresas licitadoras deberán estar en posesión de al menos uno de los siguientes certificados:

- el Certificado de calidad ISO 9001 o equivalente, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos al presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación
- Certificado relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software CMMI (Nivel 2 o superior)

Siendo éste un requisito indispensable para la prestación del servicio al que hace referencia el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar obligatoriamente, dentro del **Sobre Nº 1 - Documentación Administrativa**, original o copia cotejada de la documentación que acredite estar en posesión de, al menos, uno de los dos certificados anteriormente citados, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

6.4 Modelo de Relación

Para la gestión del contrato y su seguimiento, se establece un **Comité de Seguimiento del Servicio**. Es competencia de este comité el seguimiento de las actividades del servicio. También, será el foro donde se decidirá, estudiarán y evaluarán los cambios funcionales y de la planificación.

El Comité tendrá las siguientes funciones:

- ICM establecerá qué servicios y con qué prioridad se realizarán en cada periodo. El adjudicatario realizará la valoración en horas de trabajo de los mismos y será ICM la que aprobará esta valoración. El adjudicatario elaborará el Informe de Seguimiento con los acuerdos adoptados.
- Establecer y supervisar el Procedimiento de aceptación de los trabajos. Una vez realizada la entrega del encargo por parte del adjudicatario, será ICM quien compruebe la calidad y bondad de la actuación o del desarrollo.
- Aprobación de la certificación mensual de servicios, que servirá de base para la facturación.
- En su caso, proponer la aplicación de las penalizaciones según los criterios descritos en el Anexo del presente pliego de cláusulas técnicas.

El Comité se reunirá mensualmente y estará formado al menos por personal de ICM y el Jefe de Proyecto del adjudicatario.

CLÁUSULA 7 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ICM

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





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

CLÁUSULA 8 - PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **3 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 **ICM**, sean necesarias para el adecuado funcionamiento del sistema.

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

CLÁUSULA 9 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

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

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

El adjudicatario estará obligado a la realización 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 ICM al respecto de la materia.

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

Documentación de seguridad

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

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

Usuarios de sistemas de información

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

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

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



la Comunidad de Madrid).

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

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

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

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

Protección de datos de carácter personal

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

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

Medidas de seguridad de carácter mínimo:

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *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 ICM, y en concreto:
 - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
 - 1.2.2 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán



permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por ICM. 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 ICM, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- 1.2.5 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- 1.2.6 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
- 1.2.7 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 1.2.8 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3 Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
 - 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.

- 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por ICM podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- 1.3.3 Será necesaria la autorización de ICM para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **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 ICM.
- 1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- 1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
- El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).
- 1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 1.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.



Cesión o comunicación de datos a terceros.

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

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

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

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

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

La contratación de las funciones propias del *Encargado del Tratamiento* de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 21 del 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 ICM como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es ICM, y la dirección donde el interesado podrá

ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- No se habilitarán ni utilizarán las funciones de las aplicaciones o sistemas operativos que permitan guardar o recordar las credenciales de acceso de forma automática.
- Las infraestructuras del adjudicatario que se utilicen para dar cumplimiento al objeto del contrato y que deban acceder a la red corporativa de la Comunidad de Madrid deberán estar aisladas lógicamente y físicamente, de forma que dichas infraestructuras se utilicen de forma exclusiva para la prestación de los servicios, debiéndose asegurar que no existen conexiones directas entre cualquier otra red distinta de la habilitada para la prestación del servicio y cualquier red de la Comunidad de Madrid a la que se acceda en virtud del contrato ya sea una red pública (ej. Internet) o privada, exceptuándose las conexiones autorizadas requeridas para la prestación del servicio.
- Entre cada red, subred o servicio de comunicaciones se implantarán cortafuegos (firewalls), que deberán estar configurados con la política del menor privilegio, bloqueando o denegando



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1259437905351821645530

cualquier tipo de tráfico no autorizado o innecesario para la prestación del servicio. De la misma forma se permitirán únicamente los puertos, protocolos o servicios autorizados por ICM. Cualquier puerto, protocolo o servicio no especificado como autorizado se denegará por defecto.

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

Propiedad de los trabajos

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

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

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

Sigilo y Confidencialidad de la información tratada

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



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

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

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

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

Restricciones generales

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

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1259437905351821645530

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

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 10- CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

La exposición de la oferta se ajustará, como mínimo y en su mismo orden, a los diferentes apartados detallados a continuación. Para cada apartado deberá indicarse explícitamente y sin ambigüedades,



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

En la redacción de las ofertas deben quedar explicitados todos los elementos necesarios para la evaluación y medición de la oferta de acuerdo a los criterios de adjudicación enunciados en el apartado 5 del anexo I al pliego de cláusulas jurídicas.

El licitador deberá ajustarse especialmente a lo indicado en este punto, y circunscribir su propuesta exclusivamente a lo demandado en el pliego.

Las ofertas se presentarán en dos modalidades:

Oferta resumen ejecutivo, donde se explicarán los aspectos fundamentales de la oferta y sus elementos de valor añadido esenciales, conteniendo la información más relevante para la evaluación de la oferta por **ICM** según los criterios de adjudicación detallados en el apartado 5 del anexo I al pliego de cláusulas jurídicas. La oferta presentada en esta modalidad no podrá exceder las 5 páginas.

Oferta completa, donde se podrá explicar y detallar los diferentes aspectos de la oferta, siempre que supongan una información directamente relacionada con los servicios propuestos en el pliego.

Ambas modalidades de ofertas se deberán ajustar al siguiente contenido y formato:

1. Introducción.

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

2. Objetivos.

Donde se efectúa una interpretación de los objetivos propuestos para el contrato y se establece un compromiso formal con los mismos.

3. Enfoque y planteamiento de los servicios y soluciones

Propuestas para la prestación de los servicios de análisis, tratamiento de información, construcción e implementación de herramientas y procedimientos informáticos en los ámbitos funcionales requeridos en el pliego de cláusulas técnicas. Estos ámbitos funcionales son procedimientos de detección continua de Bolsas de Fraude (Medidas Preventivas), Recaudación y Gestión del ingreso tributario, procedimientos de Revisión y Comprobación, procedimientos Inspector y Sancionador y Cuadro de Mando:

1 Servicios especializados de ejecución continua para la DETECCIÓN DE BOLSAS DE FRAUDE (MEDIDAS PREVENTIVAS): propuestas para el control del servicio, propuestas para garantizar la calidad de los desarrollos y de los datos procesados entregados, propuestas para garantizar la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de las soluciones implementadas, y propuestas funcionales, técnicas y de documentación.

2 Servicios especializados en los sistemas de RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DEL INGRESO TRIBUTARIO: propuestas para el control del servicio, propuestas para garantizar la calidad de los



desarrollos y de los datos procesados entregados, propuestas para garantizar la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de las soluciones implementadas, y propuestas funcionales, técnicas y de documentación.

3 Servicios especializados en los sistemas de REVISIÓN Y COMPROBACIÓN TRIBUTARIA: propuestas para el control del servicio, propuestas para garantizar la calidad de los desarrollos y de los datos procesados entregados, propuestas para garantizar la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de las soluciones implementadas, y propuestas funcionales, técnicas y de documentación.

4 Servicios especializados en el sistema de PROCEDIMIENTO INSPECTOR: propuestas para el control del servicio, propuestas para garantizar la calidad de los desarrollos y de los datos procesados entregados, propuestas para garantizar la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de las soluciones implementadas, y propuestas funcionales, técnicas y de documentación.

5 Servicios especializados en el sistema de PROCEDIMIENTO SANCIONADOR: propuestas para el control del servicio, propuestas para garantizar la calidad de los desarrollos y de los datos procesados entregados, propuestas para garantizar la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de las soluciones implementadas, y propuestas funcionales, técnicas y de documentación.

6 Servicios especializados en el sistema de CUADRO DE MANDO DEL FRAUDE TRIBUTARIO: propuestas para el control del servicio, propuestas para garantizar la calidad de los desarrollos y de los datos procesados entregados, propuestas para garantizar la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de las soluciones implementadas, y propuestas funcionales, técnicas y de documentación.

4. Organización del equipo de trabajo propuesto.

Propuesta de organización del licitador y del equipo de trabajo:

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

2 Gestión, implicación y respuesta del equipo de trabajo en situaciones urgentes o de alta prioridad y en puntas de trabajo, con objeto de garantizar la continuidad de los servicios. Medidas y actuaciones propuestas para asegurar la **motivación** del equipo y para garantizar la **estabilidad** del equipo de trabajo

3 El modelo de comunicación, coordinación, documentación y gestión del conocimiento entre los miembros del equipo puesto a disposición del contrato, así como con el equipo de ICM.

5. Planificación de las actividades a desarrollar en la fase de transición y en la fase de devolución

Planificación de las actividades a desarrollar en la fase de transición y en la fase de devolución del servicio:

- **Plan de incorporación** y, en su caso, **retirada** de los integrantes del equipo.

- **Planificación de cada servicio** incluido en el Pliego de Cláusulas Técnicas, de sus **actividades principales**, de los **entregables** y los **responsables** de dichas actividades.
- **Plan de Gestión del Conocimiento específico** para la fase de Transición y Devolución.

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

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

CLÁUSULA 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 **ICM** 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, **ICM** 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 **VEINTICINCO MESES, desde el 1 de marzo de 2016 a 31 de marzo de 2018.**

La ejecución y entrega de las todas las actividades de este servicio debe estar comprendida dentro del periodo de vigencia del contrato, teniendo en cuenta una **FASE DE TRANSICIÓN** de 1 mes que contará desde el día **1 al 31 de marzo de 2016.**

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

CLÁUSULA 13- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

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

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





ICM_SERVICIOS_TRIBUTOS_SIC@madrid.org

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

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259437905351821645530**



ANEXO

AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS INFORMÁTICOS ESPECIALIZADOS PARA LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE TRIBUTARIO”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

PENALIZACIONES DEL SERVICIO

RN01 Grado de rotación de los recursos en el equipo prestador del servicio.

El indicador RN01 se aplica en cada mensualidad desde el inicio de la Fase de Pleno Servicio.

El rango RN01 se calcula de la siguiente forma:

$$\text{RANGO_RN01 (n)} = (\text{NB1} / \text{NPE1}) \times 100.$$

Donde:

- NB1 es el número de bajas de personas del Equipo del Servicio en el periodo medido.
- NPE1 es el número de personas del Equipo en el Servicio el primer día del periodo medido.

El Factor RN01 se obtiene a partir del rango RN01 según la siguiente tabla:

Rango (n)	$0\% \leq n \leq 25\%$	$25\% < n \leq 45\%$	$45\% < n$
Factor	0,5	1	1,5

La penalización RN01 se define de la siguiente forma:

$$\text{Penalización_RN01 (euros)} = [(\text{FPM}) \times 0,3 \times (\text{Factor_RN01})]$$

Donde FPM es la Facturación del Periodo Medido sin incluir IVA

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

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

Fdo.: Blas Labrador Román