

Pliego de Cláusulas Técnicas

QUE HA REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “CONSULTORÍA
FUNCIONAL ESPECIALIZADA PARA LA DEFINICIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE
EMPLEO DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA DE LA
COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239694110291841540985**

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “CONSULTORÍA FUNCIONAL ESPECIALIZADA PARA LA DEFINICIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE EMPLEO DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

INDICE

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2 - OBJETO.....	6
CLÁUSULA 3 – ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	6
3.1. Ámbito Funcional	6
3.2. Descripción de los trabajos a realizar.....	7
3.3. Consideraciones Generales sobre los trabajos a realizar.....	16
CLÁUSULA 4 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	17
4.1. Organización del Equipo de Trabajo	17
4.2. Composición del Equipo de Trabajo.....	18
4.3. Condicionantes del Equipo de Trabajo.....	20
4.3.1 Constitución del Equipo de Trabajo.....	20
4.4. Modificaciones en la composición del Equipo Base.....	20
4.4.1 Sustitución y Rotación de miembros del Equipo Base.....	20
CLÁUSULA 5 – EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS	21
CLÁUSULA 6 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS REALIZADOS CON ENCARGOS.....	23
CLÁUSULA 7- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	29
7.1 Horario de la prestación del servicio	29
7.2 Lugar de la prestación del servicio	29
7.3 Modelo de Relación	30
CLÁUSULA 8 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE la Agencia.....	30
CLÁUSULA 9 - PLAZO DE GARANTÍA.....	30
CLÁUSULA 10 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	31
CLÁUSULA 11- CONTENIDO DE LAS OFERTAS	40
CLÁUSULA 12 - CONTROL DE CALIDAD.....	42
CLÁUSULA 13 - PLAZO DE EJECUCIÓN	42
CLÁUSULA 14 - INCOMPATIBILIDADES.....	43
CLÁUSULA 15 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	43



CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN

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

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.

Por su parte, la **Viceconsejería de Hacienda y Empleo**, dependiente de la **Consejería de Economía, Hacienda y Empleo**, tiene encomendadas entre otras competencias: la coordinación de las actuaciones de la Consejería en materia de políticas de fomento de empleo, trabajo, prevención de riesgos laborales, formación profesional para el empleo, autónomos, economía social y responsabilidad social de las empresas, coordinando en el ámbito de empleo a las siguiente unidades:

- La **Dirección General de Trabajo**, a la que le corresponden las funciones correspondientes a su condición de autoridad laboral y las de materia de mediación, arbitraje y conciliación
- La **Dirección General de Formación**, a la que le corresponden las competencias en materia de formación para el Empleo, y en particular:
 - ✓ La planificación de la política de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, de conformidad con los estudios y análisis realizados por la Consejería en este ámbito.
 - ✓ El diseño, planificación y evaluación de estrategias, proyectos y políticas de formación para el empleo, así como de la formación dual no reglada.
 - ✓ El desarrollo y fomento de las relaciones institucionales con el tejido empresarial de la Comunidad de Madrid en lo relativo a la Formación Profesional dual.
 - ✓ La elaboración y ejecución de programas de formación para desempleados y ocupados en cualquiera de sus modalidades
 - ✓ La gestión y ejecución de la convocatoria de becas y cursos de formación para el empleo en España y en el extranjero, y de prácticas no laborales.
 - ✓ La convocatoria y gestión de las subvenciones y ayudas públicas en materia de formación para el empleo en el ámbito laboral.
 - ✓ La elaboración de los criterios para la evaluación y seguimiento de las políticas de formación para el empleo aprobadas y sus resultados.

- ✓ La evaluación, seguimiento y control de la formación para el empleo en el ámbito laboral impartida al amparo de convocatorias de ayudas y subvenciones públicas.
- ✓ La acreditación y registro de las entidades colaboradoras de formación profesional para el empleo y de formadores.
- La **Dirección General del Servicio Público de Empleo**, a la que le corresponden las competencias en materia de estudios y planificación en su área de competencia, y las relativas a la promoción del empleo, a la acreditación de cualificaciones profesionales, y a la evaluación y verificación de las políticas y los programas de empleo, cuando así proceda; y, en particular y entre otras:
 - ✓ En materia de orientación e intermediación laboral:
 - El análisis de los perfiles de los demandantes de empleo, el diseño y seguimiento de los itinerarios y de las acciones y medidas que se ajusten a las necesidades de los demandantes de empleo y de las empresas.
 - La ejecución de la oferta de servicios de orientación e intermediación de los usuarios de las oficinas de empleo.
 - La prospección e identificación de ofertas de empleo potenciales por parte de los empleadores.

El desarrollo de estas funciones de un modo eficiente requiere el manejo en las Oficinas de Empleo de un importante volumen de información relativa a cada una de las personas que perciben prestaciones de desempleo y formación para el empleo, con el fin de orientar y encauzar de modo personalizado las políticas activas de empleo.

Con el fin de dar soporte a estas funciones, desarrolladas principalmente en las Oficinas de Empleo, se ha desarrollado una herramienta basada en Microsoft Dynamics CRM (Gestión de las Relaciones con Clientes, en inglés, Customer Relationship Management).

Con esta herramienta, se encuentran actualmente en fase de implantación dos módulos, uno de prospección, y otro de orientación laboral.

El CRM constituye un importante avance en la automatización, entre otras funciones, de la descarga de información del Sistema SILCOI del Servicio Público de Empleo Estatal, lo que permite una rápida actualización de los datos relativos a demandantes de empleo, así como la explotación de la información alojada en el sistema.

Estas nuevas funciones permiten disponer a las Oficinas de Empleo, con carácter casi inmediato de información relevante para el desarrollo de sus funciones de prospección del mercado laboral y de orientación a los demandantes de empleo.

Antes de la implantación del CRM, se debía acudir a una pluralidad de sistemas de información y bases de datos no integradas, por lo que su implantación y definitivo despliegue es un avance importante en el funcionamiento de las Oficinas de Empleo.

Sin embargo, con su configuración actual, el CRM deja sin tratamiento determinados procesos operativos de gran importancia, por lo que se hace necesario llevar a cabo una evolución del sistema para incorporar nuevas funciones.

La Comunidad de Madrid, dentro del rediseño de los procedimientos relativos a la gestión de las políticas de Empleo que son de su competencia, tiene previsto acometer en un futuro el desarrollo de



un Sistema Integral de Empleo (SIE), que integre el actual CRM, junto con otros módulos nuevos, lo que hace necesario preparar el CRM actual para su integración con los sistemas que se integrarán en el SIE.

El nuevo SIE, del que el CRM constituye un módulo central, debe diseñarse como una herramienta de ayuda a la decisión que permita la ejecución de una serie de procesos identificados como estratégicos por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda:

- Elaboración Plan de Incentivos a la contratación
- Elaboración Plan de Incentivos a emprendedores
- Elaboración Oferta Formativa
- Coordinación con Entidades Externas (centros, empresas, otras administraciones)
- Evaluación de las acciones formativas e incentivos

Para ello, el futuro SIE, del que el CRM formará parte, deberá dar respuesta, entre otros, a los siguientes procesos operativos, que han sido priorizados por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda:

- **GESTIÓN EN OFICINA DE EMPLEO:** Comprende, los siguientes subprocesos:
 - Atención al demandante (registro, clasificación e itinerario).
 - Orientación. Talleres.
 - Prospección empresas y gestión ofertas de empleo.
 - Gestión de oficinas.
 - Informe viabilidad pago único a emprendedores.
- **GESTIÓN DE FORMACIÓN:** Comprende, los siguientes subprocesos:
 - Selección de alumnos.
 - Difusión de la oferta formativa.
 - Control e inspección.
 - Seguimiento de alumnos.
 - Cheque Formación.
- **GESTIÓN DE CONTRATOS:** Comprende, los siguientes subprocesos:
 - Asesoramiento proyectos especiales de emprendedores.
 - Formación de emprendedores.
 - Formación en Prevención de Riesgos Laborales.
 - Centros de Formación propios e integrados.

Para poder implementar los principales procesos descritos con anterioridad es necesario identificar los puntos de mejora y definir junto con las Direcciones Generales los nuevos procesos y el flujo de trabajo que se debe seguir y los principales requisitos que permitan su implementación posterior en la herramienta del CRM.

Se pretende abordar la definición de los flujos de trabajo y requisitos de los principales procesos en la gestión de las políticas activas de Empleo, así como la elaboración de las especificaciones funcionales que permitan abordar dicha implementación por módulos sobre la tecnología CRM Microsoft Dynamics. Concretamente, estos procesos son:

- Orientación en Oficinas de Empleo y Segmentación de los Demandantes.
- Procesos a implantar en una Oficina Virtual de Empleo.

- Prospección y Gestión de las Ofertas de Empleo.
- Gestión de la Acreditación (Formación y Experiencia Profesional)
- Gestión de Cursos de Formación y seguimiento y control de los mismos.
- Labor de inspección en los cursos e integración con la gestión de los mismos.
- Elaboración de los Planes de Formación.
- Evaluación y Análisis de los Planes formativos y de incentivos.
- Intercambio de datos con otras Entidades.
- Gestión Administrativa.

CLÁUSULA 2 - OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de Consultoría Funcional Especializada para la realización de los trabajos de definición de procesos y especificaciones funcionales del Sistema Integral de Empleo (SIE). Todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas y sus Anexos.

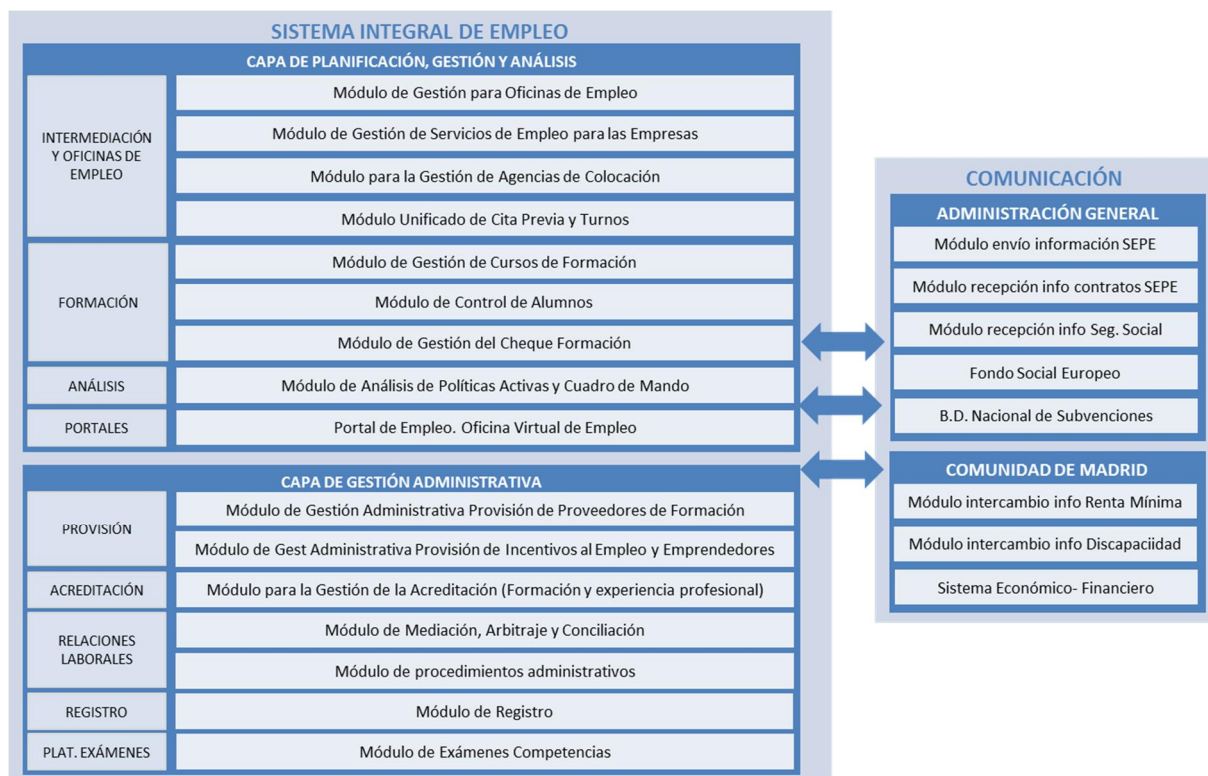
CLÁUSULA 3 – ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Queda expresamente fuera del alcance de este Pliego los trabajos de desarrollo, parametrización, implantación y mantenimiento en el CRM de los procedimientos de gestión del Sistema Integral de Empleo.

3.1. Ámbito Funcional

El alcance funcional, objeto de este pliego contempla, por un lado, el mantenimiento del inventario de los procesos actuales de trabajo, el análisis de los mismos y la reingeniería de los flujos de trabajo fundamentales en el ámbito de las políticas activas de Empleo, la definición de los requisitos y por otro lado la elaboración de los documentos funcionales que permitan la construcción de sistemas que den soporte a dichos flujos de trabajo dentro del marco del Sistema Integral de Empleo. Todos estos trabajos y entregables estarán enfocados de tal forma que sea viable la construcción de dichas funcionalidades dentro del marco tecnológico CRM Microsoft Dynamics.

Se abordará el trabajo de reingeniería de procesos y elaboración de los documentos de especificaciones funcionales teniendo en cuenta los módulos que aparecen en el siguiente esquema que representa conceptualmente el Sistema Integral de Empleo.



3.2. Descripción de los trabajos a realizar

A continuación se describen de forma más detallada los servicios a realizar atendiendo a la división de módulos representada en el apartado anterior.

Para cada uno de estos bloques y módulos será necesario una actividad continua de análisis de sus procesos y subprocesos con el objeto de mantener la integridad entre los distintos bloques y módulos a medida que se vayan definiendo. De la misma forma, el adjudicatario del contrato deberá realizar labores de seguimiento de los desarrollos del sistema, y el aseguramiento de la coherencia entre los productos desarrollados y la solución planteada inicialmente, siempre y cuando los desarrollos se hayan producido.

I. Bloque de Intermediación y Oficinas de Empleo:

a. **Módulo de Gestión para Oficinas de Empleo**

En la actualidad existe un procedimiento de orientación definido y utilizado en las Oficinas de Empleo para la atención del demandante de empleo. El procedimiento consta de: inscripción, compleción de un cuestionario, clasificación del demandante en función del cuestionario dentro de alguno de los segmentos definidos y elaboración de un plan de atención personalizado.

a.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Evaluar los procedimientos de trabajo utilizados en las Oficinas de Empleo en materia de orientación, segmentación y atención individualizada del demandante de empleo, elaborar

planteamientos de agilización de la gestión e integrarlos con los procedimientos de adjudicación de los recursos con que cuenta la Administración para la mejora del empleo.

- Analizar el cuestionario actual que permite la segmentación y los diagnósticos de empleabilidad derivados de la información que se obtiene, identificar los ítems necesarios que deben formar parte del cuestionario y definir un nuevo cuestionario que pueda implementarse en el sistema de gestión a desarrollar, garantizando una óptima clasificación de los demandantes de empleo para la adjudicación de los servicios que mejoren su empleabilidad.
- Analizar el contenido de los itinerarios de atención establecidos y la forma de llevarlos a cabo: detalle sobre los recursos a asignar, capacidad del orientador de asignación directa de formación y otros recursos, formas de evaluación de los resultados de dicho itinerario. Definir nuevos itinerarios de atención que garanticen la optimización de la asignación de los servicios y la mejora de la empleabilidad de los demandantes de empleo.
- Elaborar una propuesta de segmentación de la población a atender en aras de conseguir una mayor eficacia en la asignación de recursos útiles para mejorar la empleabilidad.
- Establecer los mecanismos de integración con el resto de los módulos del sistema Integral de Empleo, prestando especial atención a los módulos que gestionan los recursos: formación y ofertas de empleo. Las herramientas que den soporte a la gestión de los recursos deben estar basadas en reglas que permitan generar automatismos en la asignación de los recursos más adecuados en el proceso de orientación.
- Análisis de la posibilidad de integraciones de funcionalidad con redes sociales de profesionales en internet de amplia implantación.

a.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información.
- Los procesos, flujos de trabajo y los contenidos propuestos del procedimiento de atención y orientación de los demandantes de empleo en un contexto de atención individualizada basada en el diagnóstico de la empleabilidad, la clasificación del demandante en un segmento y la elaboración de un itinerario que permita la asignación de los recursos idóneos para conseguir un empleo, para ser implementados en el nuevo sistema de información.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.

b. Módulo de gestión de servicios de empleo para las empresas

En la actualidad existe un procedimiento de registro de las actuaciones de prospección que se realizan en las Oficinas de Empleo. Dicho procedimiento está soportado por un módulo que registra las actuaciones pero no establece relación con las empresas, ni una gestión eficiente de las ofertas de empleo.

b.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Identificar y analizar el procedimiento actual de prospección y elaborar una propuesta de mejoras e integración en un procedimiento global de gestión de ofertas de empleo que englobe: captura de ofertas, relación con las empresas que ofrecen empleo, visibilidad de las medidas de ayuda del Gobierno de la Comunidad de Madrid para el empleo a los empresarios, capacitación del cálculo del coste de la contratación teniendo en cuenta dichas ayudas.
- Establecer los mecanismos de integración con el resto de los módulos del Sistema Integral de Empleo, prestando especial atención al módulo de gestión para oficinas de empleo. Las herramientas que den soporte a este procedimiento debe permitir la pre-asignación mediante reglas establecidas de los candidatos más idóneos para las ofertas de trabajo a gestionar, así como contar con un perfil para las empresas que permita de forma ágil ver los candidatos propuestos y los incentivos que pueden recibir en función de la persona que se contrate y el plan de incentivos vigente en la Comunidad de Madrid.
- Análisis de la posibilidad de integraciones de funcionalidad con redes sociales de profesionales de amplia implantación en internet.

b.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información.
- Los procesos, flujos de trabajo y sus contenidos propuestos del procedimiento de prospección y gestión de ofertas de empleo para ser implementados en el nuevo sistema de información.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.

c. Módulo de para la gestión de Agencias de Colocación

c.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario proponer mejoras sobre los siguientes aspectos:

- Control exhaustivo por parte de la Administración de las acciones que llevan a cabo las Agencias de Colocación.
- Proceso de liquidación y su parametrización.
- Intercambio y reporte de información con el Ministerio.
- Tratamiento unificado de todos los desempleados, sus itinerarios y los servicios percibidos independientemente de quién les haya atendido (Oficinas de Empleo o Agencias de Colocación)

c.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información.

- Los procesos, flujos de trabajo y sus contenidos propuestos para ser implementados en el nuevo sistema de información.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.

d. Módulo unificado de Cita Previa y Turnos

d.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Estudio sobre la unificación de las dos gestiones de turnos que existen en las Oficinas de Empleo (en la parte gestionada por la Comunidad de Madrid y en la parte de gestión Estatal) y su integración con la Cita Previa.

d.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información, consiguiendo la unificación con la gestión de turnos estatal.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información.
- Los procesos, flujos de trabajo y sus contenidos propuestos para ser implementados en el nuevo sistema de información.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.

II. Bloque de Formación.

a. Módulo de gestión de cursos de formación.

El procedimiento de gestión de los cursos de formación incluye: provisión y liquidación del servicio, registro y control del programa formativo, asignación de los recursos a los demandantes, registro de la información, evaluación, seguimiento y control de los cursos, consulta de vida formativa del ciudadano, medición de la eficacia de los planes formativos para facilitar la elaboración de un nuevo plan.

En la actualidad los sistemas que soportan la gestión de la formación dan soporte a la gestión de la provisión del servicio y al registro de la información de realización de los cursos con el objetivo de la liquidación de los planes.

a.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Definir el flujo de trabajo global y el papel de cada uno de los actores del proceso (centros, Administración y orientadores de las oficinas de empleo).
- Analizar el proceso de elaboración y registro de los planes de formación. Identificar los puntos de mejora y definir un nuevo proceso que tenga en cuenta el análisis de la eficiencia de los planes de años anteriores.
- Identificar y analizar el flujo de asignación de cursos actual, identificar sus debilidades y elaborar uno más eficiente integrado con la asignación de recursos que hace el orientador en

el plan de actuación personalizado. El flujo de asignación de cursos debe estar basado en reglas para la automatización de una primera pre-asignación.

- Establecer la relación entre los centros que provisionan el servicio y la Administración, de forma que sea esta última la que haga la pre-asignación de los cursos a los ciudadanos, y tenga un registro continuo de su actividad.
- Identificar y analizar el flujo de trabajo actual que realizan los inspectores y definir uno más eficiente que permita conocer las necesidades de personal de inspección, optimizar y gestionar las agendas de los inspectores y establecer los mecanismos de control adecuados que garantice el registro de la actividad completa de todos los cursos y todas las incidencias que influyen directamente en el proceso de liquidación de las entidades proveedoras de la formación.
- Definición de herramientas de movilidad que faciliten la labor inspectora, mejoren la eficiencia de los recursos dedicados a ello y registren de forma ágil la información resultante de las inspecciones en la herramienta de gestión de cursos general.
- Establecer los mecanismos que permitan evaluar la eficacia de los planes formativos desde el punto de vista de la mejora de la empleabilidad del ciudadano.
- Registro de toda la actividad formativa de los ciudadanos, de manera que sea posible la consulta de la vida formativa de cada uno de ellos.
- Definir los mecanismos de integración con el resto de los módulos del Sistema Integral de Empleo y las posibilidades de integración con redes sociales profesionales de amplia implantación en internet.

a.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información.
- Los procesos, flujos de trabajo y sus contenidos propuestos para ser implementados en el nuevo sistema de información.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.

b. Módulo de Control de Alumnos.

b.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de posibles soluciones tecnológicas para el Control de Alumnos en los Centros de Formación en el ámbito de la formación presencial y de la tele-formación.

b.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Documento que recoja las posibles soluciones tecnológicas para el Control de Alumnos en los Centros de Formación en el ámbito de la formación presencial, con detalle de las posibles soluciones combinadas, necesidades de hardware y software, tasa de errores, mecanismos de auditoría, tiempos necesarios para la recogida de información, y coste de la solución.

- Documento que recoja las posibles soluciones tecnológicas para el Control de Alumnos para la tele-formación, con detalle de las posibles soluciones combinadas, necesidades de hardware y software, tasa de errores, mecanismos de auditoría, tiempos necesarios para la recogida de información, y coste de la solución.
- Documento de especificaciones funcionales para la integración del Módulo de Control de Alumnos con el resto del Sistema Integral de Empleo y, en particular, con el Módulo de Gestión de Cursos de Formación.

c. Módulo de Gestión del Cheque Formación.

c.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario proponer mejoras en los siguientes aspectos:

- Garantizar la independencia del proceso de gestión del Cheque Formación de los procesos de provisión y liquidación, posibilitando el cambio en la forma de provisión sin que afecte al proceso central y al sistema de gestión.
- Homogeneización de la adjudicación del servicio de Cheque Formación con el resto de servicios del catálogo que se ofrecen a los demandantes de empleo.
- Integración con el módulo de Control de Alumnos.

c.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información.
- Los procesos, flujos de trabajo y sus contenidos propuestos para ser implementados en el nuevo sistema de información.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.

III. Bloque de Análisis.

a. Módulo de análisis de políticas activas y Cuadro de Mando.

a.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Identificar y analizar los mecanismos actuales de análisis de información.
- Identificar y analizar la información que se analiza y la que se debería incorporar con el fin de estudiar la eficacia de las medidas que la Comunidad de Madrid lleva a cabo cada año (planes de formación y planes de fomento del empleo).
- Estudiar la información necesaria para cumplir los objetivos de análisis proveniente de otras Administraciones o de otras estancias de la Comunidad de Madrid.
- Revisar las posibles herramientas que puedan facilitar la elaboración de los informes y su compatibilidad de las mismas con la plataforma CRM Microsoft Dynamics.



- Proponer indicadores e informes adecuados para analizar y dar seguimiento a las políticas activas de empleo.
- a.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información.
- La viabilidad de la implementación de un sistema analítico de Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.

IV. Bloque de Portales.

a. Portal de Empleo. Oficina Virtual de Empleo

- a.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Estudio de los portales actuales y los servicios que se ofrecen al ciudadano desde ellos.
- Definir los procesos y funcionalidades a implementar en una Oficina Virtual de Empleo o Portal de Empleo que facilite las gestiones sin necesidad de desplazamientos presenciales, incluyendo posibles aplicaciones móviles sobre las plataformas de teléfonos móviles más implantadas.
- Fijar el conjunto de los servicios que se deberían prestar a través del portal de Empleo con el fin de agilizar los trámites al ciudadano y minimizar la labor administrativa de las Oficinas de Empleo.
- Estudiar la unificación de todos los portales en uno único y proponer un diseño de fácil usabilidad.

- a.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información, unificando todos los portales en la Oficina Virtual de Empleo.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.
- El diseño que permita su implementación en el nuevo sistema de información, unificando los portales en la Oficina Virtual de Empleo.

V. Provisión.

a. Módulos de Gestión Administrativa para la Provisión de los Proveedores de Formación. Incentivos al Empleo y a los Emprendedores.

- a.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Proponer una plataforma de gestión de subvenciones y contratos que se integre en el Sistema Integral de Empleo y facilite la incorporación de una nueva subvención o contrato sin la necesidad de desarrollo de software específico de dicha subvención/contrato.

a.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información.
- Las especificaciones funcionales de la nueva Plataforma de Gestión de Subvenciones para su implementación en el nuevo sistema de información.
- Los requisitos técnicos que especifiquen las características de dicha plataforma integrada en el Sistema Integral de Empleo.

VI. Bloque de Acreditación.

a. Módulos para la Gestión de la Acreditación (Formación y experiencia profesional)

- a.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.
- a.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Documentos de especificaciones funcionales de un censo que recojan la información de los ciudadanos que desean una acreditación de la experiencia. Este sistema debe recoger la presentación de la documentación de forma telemática y debe elaborar los informes y consultas necesarios que permitan medir al usuario del sistema los colectivos de demandante de acreditación para la toma de decisiones.
- Documentos de definición de flujo de trabajo, requisitos y funcional del sistema que permita gestionar la acreditación de la formación de forma general, La acreditación de la formación debe integrarse con el módulo de gestión de cursos de formación, siendo ésta uno de los pasos finales del proceso de formación.
- Documentos de definición de flujo de trabajo, requisitos y funcional del sistema que permita gestionar la acreditación de la experiencia. Debe recoger: solicitud y comprobación, pruebas/exámenes, resolución y emisión del certificado. Debe estar integrado con el censo y no ser dependiente del colectivo a acreditar.

VII. Bloques de Relaciones Laborales y Registro.

a. Módulo de Mediación, Arbitraje y Conciliación

- a.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Evaluación y rediseño del proceso de mediación, arbitraje y conciliación.
- Elaboración de una propuesta de modernización de los mecanismos de comunicación.

a.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en una herramienta que agilice el proceso y particularmente la gestión de las agendas dentro del nuevo sistema de información.
- Los procesos, flujos de trabajo y sus contenidos propuestos para ser implementados en el nuevo sistema de información.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.
- Los requisitos de integración con el resto de módulos del SIE

b. Módulos de Procedimientos Administrativos y Registro.

b.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Revisión y listado del conjunto global de los procedimientos administrativos y registros actuales, con información del soporte informático que tiene cada uno y su necesidad de sustitución o evolución.
- Evaluación de las herramientas actuales.

b.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las mejoras funcionales propuestas para ser implementadas en el nuevo sistema de información.
- Los procesos, flujos de trabajo y sus contenidos propuestos para ser implementados en el nuevo sistema de información.
- Las especificaciones funcionales a implementar en el nuevo sistema de información.
- Los requisitos de integración con el resto de módulos del SIE

VIII. Bloque de Plataforma de Exámenes.

a. Módulo de Exámenes de Competencias.

a.1. Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Propuesta de creación de una plataforma que permita la realización de los exámenes que valoran las Competencias Digitales Básicas.

- Establecer los mecanismos de integración con el resto de los módulos del sistema Integral de Empleo, prestando especial atención a los módulos de gestión de cursos de formación y gestión de la acreditación (formación y experiencia profesional).

a.2. Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información.

En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- Las especificaciones funcionales para la implementación de la plataforma dentro del nuevo sistema de información.
- Los requisitos de integración con el resto de módulos del SIE

IX. Bloque de Comunicación.

Análisis previo de la situación actual, y generación de propuestas de mejoras funcionales de cara a su implementación en el nuevo sistema de información. Sin ánimo de ser exhaustivos será necesario realizar las siguientes actividades:

- Estudio de la información de otras Administraciones y otras Consejerías de la Comunidad de Madrid que es necesaria para agilizar los procedimientos, evaluar los planes formativos y de incentivos, y obtener los informes definidos en el módulo de análisis de políticas activas y cuadro de mando.

Documentación de conclusiones de cara a su implementación en el nuevo sistema de información. En concreto será necesario documentar los siguientes entregables:

- La forma procedimental y administrativa de establecer este intercambio de información para su implementación en el nuevo sistema de información.
- La forma técnica de establecer el intercambio de información en cada uno de los casos para su implementación en el nuevo sistema de información.

3.3. Consideraciones Generales sobre los trabajos a realizar

Adicionalmente a los trabajos especificados por cada ámbito funcional, se requieren también la realización de las funciones y tareas que se detallan a continuación:

- Participación y apoyo en las reuniones de definición de los nuevos flujos de trabajo, y definición de especificaciones funcionales de los módulos descritos.
- Elaboración de la documentación en la que detallen los flujos definidos.
- Estudio y documentación de la forma de implementar estos procesos dentro de la herramienta de CRM Microsoft Dynamics para su integración en el SIE.
- Definición y elaboración de las pruebas funcionales de los módulos que se desarrollen para el aseguramiento de la calidad, la usabilidad y la coherencia entre los sistemas desarrollados y las soluciones planteadas en la definición.
- Apoyo al seguimiento del proyecto de desarrollo de los módulos definidos.
- Mantener una biblioteca de información y documentación apropiada para el objetivo requerido.
- Elaborar la información para el seguimiento ejecutivo.

- Elaborar una memoria semanal relativa al estado de la ejecución de los trabajos que el adjudicatario esté llevando a cabo, que contenga:
 - ✓ Los recursos dedicados a cada uno de los trabajos y el porcentaje de tiempo de participación por cada trabajo.
 - ✓ Grado de avance de cada trabajo/ encargo.
 - ✓ Los resultados finales, informes y/o resúmenes ejecutivos elaborados.
 - ✓ Dedicación de cada uno de los perfiles del equipo de proyecto.
- Creación del soporte físico en formato electrónico, compatible con los estándares definidos por la Agencia, para el mantenimiento, actualización y uso de la información requerida.
- Garantizar los mecanismos de seguridad adecuados en cada caso.

Los entregables de tipo documento deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que la Agencia facilite al contratista, y deberán ser aportados en papel y en formato electrónico.

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

CLÁUSULA 4 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

4.1. Organización del Equipo de Trabajo

Para desempeñar los servicios objeto del pliego, el adjudicatario deberá disponer de la siguiente organización:

- **EQUIPO BASE:** El adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en este equipo de trabajo fijo que garantice el nivel de especialización requerido para esa tipología de servicios, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento acreditado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios. Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados en la Cláusula 5 “Ejecución de los servicios” bajo el modelo económico de Cuota Fija, descrito en el Anexo 1 “Configuración del Modelo Económico”.
- **EQUIPO EXTENDIDO:** Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados en la Cláusula 5 “Ejecución de los servicios” bajo el modelo económico de Cuota Variable, descrito en el Anexo 1 “Configuración del Modelo Económico”. Este equipo deberá ser distinto y adicional al equipo base y con las capacidades y perfiles profesionales adicionales necesarios para dar respuesta a estos servicios, por lo que ningún recurso que forme parte del mismo, podrá formar parte del equipo base.

Ambos equipos deben caracterizarse por garantizar que las tareas a realizar se llevan a cabo de manera eficiente, contando con las infraestructuras, herramientas, procesos y metodologías necesarias para proporcionar el servicio demandado por la Agencia.

4.2. Composición del Equipo de Trabajo

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 y experiencia 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.

Para la ejecución de los servicios definidos como Cuota Fija, el adjudicatario designará a un **equipo base mínimo de recursos** con dedicación completa y exclusiva al proyecto, formado por el siguiente perfil profesional:

- Jefe de Proyecto/Consultor: Que desarrollará funciones propias de Jefe Proyecto con las funciones adicionales de Consultor requeridas en este Pliego de Cláusulas Técnicas a **tiempo completo**.

Para la ejecución de los servicios definidos como Cuota Variable se establecen los siguientes perfiles profesionales:

- Consultor.
- Consultor CRM

Las horas a dedicar por el Equipo Extendido a estos servicios estarán limitados a las horas anuales que especifica la siguiente tabla:

PERFILES PROFESIONALES	AÑO 2017 (7 meses)	AÑO 2018 (12 meses)	AÑO 2019 (5 meses)	HORAS (24 meses)
Consultor	5.600	9.600	4.000	19.200
Consultor CRM	1.120	1.920	800	3.840
TOTALES	6.720	11.520	4.800	23.040

La Agencia podrá convertir en todo o en parte las horas de Consultor CRM en horas de Consultor, y a la inversa, de forma que se puedan cubrir en todo momento las necesidades del proyecto, siempre que el número total de horas no sea superado.

En caso de no consumirse el montante total de horas previstas anuales, éstas pasarán a estar disponibles para consumirse en el año siguiente, previa tramitación del procedimiento oportuno.

La cualificación y el perfil técnico mínimos, de los miembros de los equipos de trabajo se detallan a continuación:

- **JEFE DE PROYECTO/CONSULTOR:**

Será el Responsable Operativo del Equipo, designado por el adjudicatario, ante la Agencia. Este Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por la Dirección Promotora del contrato, realizando las funciones que se enumeran a continuación:

- **Coordinar el apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo 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 la Agencia** 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 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 de empleo 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 la Agencia designe en cada caso.

Será causa de resolución del contrato el incumplimiento total o parcial de éstas.

Los requisitos mínimos, en cuanto TITULACIÓN PROFESIONAL, de este perfil profesional, son los siguientes:

- Debe estar en posesión del título de licenciado, ingeniero o grado o equivalente.

Los requisitos mínimos, en cuanto ACTIVIDAD PROFESIONAL, de este perfil profesional, son los siguientes:

- Debe haber realizado tareas de jefatura en proyectos de consultoría de negocio. Esta actividad de al menos 4 años, se ha debido realizar en los últimos 6 años, requiriéndose que al menos 2 años de esta actividad se haya realizado en proyectos pertenecientes al ámbito del empleo.

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.

• **CONSULTOR:**

Los requisitos mínimos, en cuanto TITULACIÓN PROFESIONAL, de este perfil profesional, son los siguientes:

- Debe estar en posesión del título de licenciado, ingeniero o grado o equivalente.

Los requisitos mínimos, en cuanto ACTIVIDAD PROFESIONAL, de este perfil profesional, son los siguientes:

- Experiencia de, al menos, 4 años en proyectos de consultoría de negocio en el ámbito de Empleo. Esta actividad debe haberse realizado en los últimos 6 años.

- **CONSULTOR CRM:**

Los requisitos mínimos, en cuanto TITULACIÓN PROFESIONAL, de este perfil profesional, son los siguientes:

- Debe estar en posesión del título de licenciado, ingeniero o grado o equivalente.

Los requisitos mínimos, en cuanto ACTIVIDAD PROFESIONAL, de este perfil profesional, son los siguientes:

- Experiencia de al menos 4 años en proyectos de desarrollo sobre la plataforma Microsoft Dynamics. Esta actividad debe haberse realizado en los últimos 6 años.

4.3. Condicionantes del Equipo de Trabajo

El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este pliego se señalan y a las mejoras que, sobre dichos requisitos mínimos, haya ofertado el licitador que resultare adjudicatario (tanto para el Equipo Base como para el Equipo Extendido).

Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar en cualquier momento la adecuación del equipo a dichas obligaciones.

4.3.1 Constitución del Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta del adjudicatario y aceptados por la Agencia.

La autorización de cambios en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de candidato/s, en cada sustitución, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del recurso que se pretende sustituir, acreditando el Curriculum vitae.
- Comprobación por la Agencia del cumplimiento del perfil de cualificación.

Durante todo el plazo de ejecución, el contratista deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, en su caso, los servicios de suplencia o refuerzo que estime oportunos, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

4.4. Modificaciones en la composición del Equipo Base.

La sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, a los requisitos establecidos como mínimos para este perfil, y deberán ser acreditados de igual manera. De forma similar ocurrirá en el caso de incorporación de recursos al Equipo.

4.4.1 Sustitución y Rotación de miembros del Equipo Base.

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



Por **rotación planificada** se entiende el/los cambio/s que el adjudicatario propusiera de cualquiera de los recursos del Equipo Base, y deberá solicitarlo en las mismas condiciones que se requieren para la autorización de cambios en la composición del equipo de trabajo inicial y, además, se requerirán las siguientes:

- El adjudicatario tendrá obligación de proponerlo como mínimo 45 días naturales antes de que se produzca.
- El adjudicatario tendrá obligación de **formar al recurso cuya incorporación haya sido aprobada por la Agencia**, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El adjudicatario lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para la Agencia, y con anterioridad a la incorporación efectiva del recurso al equipo. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos, en este caso, fuera del horario dedicado a prestar el servicio.
- Posterior a su formación, se acompaña de un **solapamiento de 30 días naturales** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para la Agencia. Si la Agencia lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos a la ejecución del contrato corresponde a la Agencia, siendo potestad suya acordar con el Responsable del Servicio del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por la Agencia:

- La Agencia informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 20 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este pliego. La Agencia informará al adjudicatario del periodo de solapamiento necesario entre ambos recursos. Posterior a su formación, se acompaña de un **solapamiento de 15 días naturales** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para la Agencia

A partir de la fecha de salida del recurso a sustituir, éste dejará de ser considerado como miembro del equipo de trabajo y el contratista estará sujeto a las obligaciones indicadas en esta misma cláusula en cuanto a equipo mínimo, cumplimiento del periodo de solapamiento indicado y/o rotación del equipo, por tanto se podrán aplicar las penalizaciones recogidas en el **Anexo 2 “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones”** del presente pliego en esos sentidos.

CLÁUSULA 5 – EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La asignación de la responsabilidad de la prestación de cada uno de los servicios requeridos en este pliego, a cada equipo de trabajo identificado en la **Cláusula 4 “Equipo prestador del servicio**, deberá cumplir las siguientes premisas:

- A. **Servicios incluidos en Cuota Fija:** dentro del ámbito indicado en la Cláusula 3 “Ámbito de Actuación y descripción de los trabajos a realizar” el **equipo Base** será responsable de prestar los servicios que se listan a continuación:
 - Participación y apoyo en reuniones de estudios iniciales previos a los trabajos de consultoría.

- Elaboración de la documentación de estudios previos para la planificación y evaluación de los encargos.
- Evaluación de Encargos.
- Actividades de gestión del cambio orientadas a facilitar a los usuarios el trabajo con los sistemas de información y/o aplicaciones que implementen las especificaciones funcionales que sean resultado de la ejecución del presente pliego.
- Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y equipos de trabajo ante la Agencia.
 - o Elaboración de la información para el seguimiento ejecutivo.
 - o Elaboración de una memoria semanal relativa al estado de la ejecución de los trabajos que el adjudicatario esté llevando a cabo, que contenga:
 - ✓ Los recursos dedicados a cada uno de los trabajos y el porcentaje de tiempo de participación por cada trabajo.
 - ✓ Grado de avance de cada trabajo/ encargo.
 - ✓ Los resultados finales, informes y/o resúmenes ejecutivos elaborados.
 - ✓ Dedicación de cada uno de los perfiles del equipo de proyecto.
 - o Mantenimiento de una biblioteca de información y documentación apropiada para el objetivo requerido.
 - o Creación del soporte físico en formato electrónico, compatible con los estándares de la Agencia, para el mantenimiento y uso de la información requerida.
 - o Garantizar los mecanismos de seguridad adecuados en cada caso.
 - o Servicio de Transferencia de Conocimiento a usuarios y a la Agencia.

Todos estos servicios enumerados, prestados por el Equipo Base, están incluidos dentro de la Cuota Fija descrita en el **Anexo 1 “Configuración del Modelo Económico”**.

- B. **Servicios incluidos en Cuota Variable:** dentro del ámbito indicado en la Cláusula 3 “Ámbito de Actuación y descripción de los trabajos a realizar” el **equipo Extendido** será responsable de prestar los servicios que se listan a continuación:

- o Consultoría Funcional y Técnica, con participación y apoyo en las reuniones de definición de los nuevos flujos de trabajo, definición de especificaciones funcionales.
- o Elaboración de la documentación de procesos y especificaciones funcionales de los mismos.
- o Participación en el rediseño de procedimientos y especificaciones funcionales de los mismos.
- o Control de calidad de los sistemas de información y/o aplicaciones que implementen las especificaciones funcionales que sean resultado de la ejecución del presente pliego, cuando su desarrollo se haya producido.

Todos estos encargos ejecutados por el Equipo Extendido están incluidos dentro de la Cuota Variable descrita en el **Anexo 1 “Configuración del Modelo Económico”**.

CLÁUSULA 6 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS REALIZADOS CON ENCARGOS

Todos los servicios descritos en la **Cláusula 3 “Ámbito de actuación y descripción de los trabajos a realizar”** y **Cláusula 5 – “Ejecución de los servicios”** se articularán mediante encargos, a excepción de las tareas de coordinación de equipo, seguimiento de proyecto y valoración de encargos, con independencia de que sea el Equipo Base o el Equipo Extendido quien los ejecute y, independientemente tanto del esfuerzo de ejecución necesario como de la configuración económica del propio servicio (es decir, si el/los servicio/s se facturan dentro de la Cuota Fija o de la Cuota Variable) (ver **Anexo I: Configuración del modelo económico**):

La gestión de estos encargos entre la Agencia y el adjudicatario se realizará de acuerdo a las siguientes etapas, estando el adjudicatario obligado a su cumplimiento.

1. **Solicitud de Valoración** de encargo por la Agencia, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión por la Agencia, **aceptación/rechazo**.
3. **Ejecución** de encargo por el adjudicatario
4. **Entrega** por el adjudicatario y **revisión por la Agencia**.

La Agencia asignará a cada encargo una prioridad que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc. Existirá la siguiente escala de Prioridades:

- a) Prioridad **Normal**: cuando el encargo no es urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.
- b) Prioridad **Crítica**: cuando el encargo es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.
- c) Prioridad **Especial**: cuando el encargo es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y las especificaciones de sus requerimientos sólo se pueden concretar tras varios ciclos de trabajo entre el adjudicatario, la Agencia y los usuarios de la Comunidad de Madrid.

A continuación se detalla el procedimiento general aplicable a los encargos de prioridad Crítica y Normal. Posteriormente se detallará las variantes que tiene el procedimiento de los encargos de prioridad Especial.

Cualquier incumplimiento de las condiciones descritas en esta cláusula, se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrá aplicar las penalizaciones recogidas en el **Anexo 2 “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones”**.

Procedimiento General para Encargos de prioridad Crítica/Normal

▪ **Solicitud de Valoración**

La Agencia realizará una solicitud de valoración de Encargo con la información apropiada, según lo requiera cada caso: especificación de necesidades/requerimientos, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario, recursos solicitados por la Agencia para hacer el encargo, etc.



La prioridad, asignada por la Agencia, podrá ser: Crítica, Normal. Todos los encargos tendrán prioridad Normal por defecto, salvo cuando la Agencia comunique expresamente al adjudicatario la prioridad requerida.

El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de valoración de Encargo de la Agencia en los siguientes plazos máximos según la prioridad:

Prioridad del encargo	Plazo máximo respuesta (horas)
Normal	96
Crítica	48

Para la entrega de dicha **valoración de Encargo** por parte del adjudicatario a la Agencia, el adjudicatario estará obligado a cumplir las indicaciones por parte de la Agencia en cuanto al modo y forma de dicha entrega.

El adjudicatario entregará la **valoración de Encargo** que debe incluir, según la/s plantilla/s indicadas/s, al menos detalle de los siguientes puntos:

- El **planteamiento** funcional y técnico de la **solución**, si fuese el caso, con su delimitación en alcance e interrelación con otras aplicaciones o sistemas,
- La **documentación** a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se viera necesario, y
- La **estimación y justificación detallada** de esfuerzos en horas y del equipo (recursos y perfiles a utilizar) y plazo máximo para la realización del encargo.
- Valoración y Análisis de Impacto del Cambio.
- La **planificación** con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control si aplican y fecha de inicio y fin prevista.
- Detalle del equipo del adjudicatario que participarán en la realización del encargo, indicando: DNI, Nombre, Apellidos, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, trabajo o función a realizar en el encargo, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación).

La valoración de cualquier encargo será realizada como trabajo incluido dentro del servicio de Evaluación de Encargos de cada uno de los servicios involucrados, y por tanto realizado por el Equipo Base.

▪ **Aceptación de Valoración**

La valoración de Encargo presentada será revisada siempre por la Agencia, que procederá a su aceptación o rechazo.

La Agencia será responsable de decidir sobre la aceptación o no de una valoración de Encargo realizada por el adjudicatario, no estando obligado a la aceptación de la misma.

En este punto, pueden ocurrir dos opciones:

- La Agencia está de acuerdo con la valoración presentada, y acepta la valoración:

La estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución del mismo.

La Agencia informará al adjudicatario de la aceptación de la valoración, que pasará a ser un encargo.

2. La Agencia no está de acuerdo con la valoración presentada por el adjudicatario.

En este punto, la Agencia podría optar por las siguientes opciones:

- La Agencia informará de la no aceptación y decide la no realización del encargo al adjudicatario.
- La Agencia informará de la no aceptación y podrá solicitar la revisión de la valoración, en este caso el adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar una nueva valoración en los plazos máximos indicados, hasta un máximo de 3 revisiones según se especifica a continuación:

Prioridad del encargo	Plazo máximo 1ª revisión (horas)	Plazo máximo 2ª revisión (horas)	Plazo máximo 3ª revisión (horas)
Normal	48	24	12
Crítica	12	6	3

Las revisiones de cualquier valoración de un encargo será responsabilidad del Equipo Base y será realizada como trabajo incluido dentro del sub-servicio de Evaluación de Encargos de cada uno de los servicios involucrados.

En cualquiera de estas tres revisiones, la Agencia puede:

- decidir la no aceptación de la valoración y no realización del encargo al adjudicatario.

El equipo del adjudicatario ejecutor del encargo, y de acuerdo a lo indicado en la **Cláusula 5 "Ejecución de los servicios"**, estará determinado por decisión de la Agencia.

La aceptación de la valoración de Encargo por parte de la Agencia, petición de **encargo**, supone un compromiso con el adjudicatario, respecto a la realización del encargo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma.

El adjudicatario deberá comunicar a la Agencia la fecha de inicio del encargo e iniciar su ejecución en los siguientes plazos máximos desde la fecha de aceptación por la Agencia:

Prioridad encargo	Equipo que lo ejecuta	Plazo máximo de inicio (horas)
Normal	Equipo base	96
	Equipo extendido	240
Crítica	Equipo base	24
	Equipo extendido	168

Trascurrido el plazo máximo de inicio de la ejecución de un encargo, sin que el adjudicatario informe a la Agencia de la fecha de inicio del encargo, la Agencia activará al siguiente día laboral la ejecución del encargo a todos los efectos de plazos establecidos en el pliego y podrá aplicar las penalizaciones correspondientes que se deriven de ello (**Anexo 2“Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones”**)

▪ **Ejecución**

Durante la ejecución del encargo, se realizará un seguimiento periódico del mismo, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente pliego.

El adjudicatario deberá tener actualizada la información de seguimiento y situación semanalmente, que incluirá tanto con el detalle del grado de avance de la ejecución del encargo como con el detalle del equipo que está participando en la ejecución de un encargo: composición exacta del equipo, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, trabajo o función a realizar en el encargo, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación, horas acumuladas dedicadas al encargo por cada recurso y proporcionársela a la Agencia.

Una vez iniciada la ejecución del encargo, pueden ocurrir las siguientes situaciones:

- **Cancelación por la Agencia;** Únicamente en caso de encargo realizado dentro de la cuota variable, el coste a imputar y en su caso facturar se determinará en función de la situación individual de cada uno de los elementos constitutivos del encargo inicial hasta el momento de su cancelación:
 - Si el elemento está finalizado, las horas correspondientes a su estimación se reconocerán por parte de la Agencia y podrán ser facturadas.
 - Si el elemento no está finalizado, es decir está construido parcialmente, la Agencia valorará y determinará las horas correspondientes a estos elementos parcialmente construidos en función del grado de avance/terminación que considere y determinará las horas a facturar en consecuencia.
- **Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado;** el impacto de la modificación es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada del encargo, será necesario realizar una nueva valoración, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de la Agencia. El adjudicatario procederá entonces a realizar una versión actualizada de la valoración con el nuevo alcance, que deberá ser nuevamente aprobada formalmente.

Si no ocurre ninguna de las anteriores, se finaliza la ejecución y se produce la entrega del encargo por el adjudicatario.

▪ **Entrega**

Una vez finalizado el encargo, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a la Agencia, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio, así como entregar un “ticket de reporte” del cálculo del coste en horas del encargo.

Se realizará un **proceso de aceptación de las entregas** de cualquier encargo, por parte de la Agencia, donde serán revisados todos los entregables requeridos. Según el alcance, se validará y verificará:

- Cobertura de los requisitos especificados en el encargo.
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridos.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

- Acuerdos de Nivel de Servicio. Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Esto incluye, en términos generales, que se realizarán validaciones que cubrirán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Actualización del repositorio de documentación.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por la **Agencia**. Los tiempos de revisión, por parte de la Agencia, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido.

Si la entrega por parte del adjudicatario es **rechazada** por la Agencia; el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de la Agencia, y ello sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por la Agencia. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada del encargo por la Agencia siguen teniendo validez.

Los encargos finalizados se contabilizarán, y cuando el encargo ha sido realizado dentro de la cuota variable, se abonarán en la factura correspondiente al mes de su entrega y aceptación por parte de esta Agencia.

Si la entrega del encargo por parte del adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalizaciones recogidas en el **Anexo 2 “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones”**.

Una vez entregado un encargo y durante un periodo adicional de ajuste, que será de un 30% del plazo de ejecución del encargo, la corrección y actualización del mismo será asumido por el equipo que ha realizado el encargo (equipo base o equipo extendido), por lo que las correcciones que sean necesarias serán asumidas sin coste de horas adicionales para la Agencia.

Procedimiento para Encargos de prioridad especial

Los encargos Especiales serán solicitados y ejecutados para satisfacer necesidades que, por su naturaleza, son muy urgentes para los usuarios de la Comunidad de Madrid y las especificaciones de sus requerimientos sólo se pueden concretar tras varios ciclos de trabajo entre el adjudicatario, la Agencia y los usuarios de la Comunidad de Madrid. Estos encargos especiales podrán tener el mismo alcance que los encargos de prioridad Normal o Crítica, en cuanto a servicios/sub-servicios del presente pliego.

El procedimiento para este tipo de encargos de prioridad especial sigue el procedimiento general anteriormente descrito salvo en las siguientes condiciones singulares en cada etapa.

Estas condiciones singulares tendrán prelación sobre las condiciones del procedimiento general. El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las condiciones singulares descritas en este apartado, además de las condiciones establecidas en el procedimiento general.

Cualquier incumplimiento de ambas condiciones se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrán aplicar las penalizaciones recogidas en el **Anexo 2 “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones”**.

▪ **Solicitud de Valoración**

- El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de valoración de Encargo Especial de la Agencia en los siguientes plazos máximos:

Prioridad del encargo	Plazo máximo respuesta (horas)
Especial	24

- La Agencia podrá solicitar una propuesta al Adjudicatario en relación a la composición de recursos participantes en el encargo.
- El equipo del adjudicatario ejecutor del encargo estará compuesto inicialmente por recursos de equipo base y, en su caso, si así lo acuerda la Agencia con el Responsable del Servicio del adjudicatario, por recursos de equipo extendido, y ello independientemente del número de horas en que esté valorado el encargo. La combinación de recursos de equipo base y equipo extendido será acordada por la Agencia con el Responsable del Servicio del Adjudicatario. En caso de que parte del equipo pertenezca al equipo extendido la Agencia acordará con el Responsable del Servicio del Adjudicatario el lugar donde estos recursos realizarán los trabajos.
- El adjudicatario hace una evaluación-valoración inicial de coste en horas orientativa y no vinculante.
- El adjudicatario declara de forma vinculante los recursos del equipo que realizará el encargo: Perfil, Datos identificativos, fecha de incorporación a los trabajos de ejecución del encargo, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, y cualquier otro dato necesario para la prestación del servicio del recurso, incluidos los necesarios para la incorporación a las sedes de la Comunidad de Madrid.

▪ **Aceptación de la Valoración**

Para los encargos de prioridad especial:

- La valoración de horas inicial realizada por el adjudicatario se toma como orientativa y no vinculante.
- A partir de esta valoración, la Agencia puede autorizar o no el inicio de ejecución del encargo.

▪ **Ejecución del encargo**

- El adjudicatario inicia de inmediato el encargo en cuanto que la Agencia lo autoriza, con fecha y hora de inicio de ejecución la de aceptación de la Agencia.
- El equipo dedicado al encargo especial estará compuesto por recursos de equipo base y, en su caso, por recursos de equipo extendido, según se indica en el punto 7.2.1.
- El adjudicatario informará a demanda de la Agencia de los recursos que están participando en el encargo y su dedicación en horas de la siguiente forma:

- Diferenciando los recursos que está utilizando de equipo base y los que está utilizando de equipo extendido.
 - Especificando Perfil, Datos identificativos, fecha de incorporación a los trabajos de ejecución del encargo, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, horas dedicadas hasta ese momento, y cualquier otro dato necesario para la prestación del servicio del recurso, incluidos los necesarios para la incorporación a las sedes de la Comunidad de Madrid.
- En cuanto al inicio de la ejecución del encargo:
- El equipo de ejecución del encargo perteneciente al Equipo Base podrá ser requerido desde la autorización del encargo por la Agencia.
 - El 100% del equipo de ejecución del encargo formado por Equipo Extendido no podrá ser requerido hasta 7 días naturales (es decir, 168 horas naturales) después del inicio de ejecución del encargo.

Cualquier incumplimiento de estas condiciones se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrá aplicar las penalizaciones recogidas en el **Anexo 2 “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones”**.

- Estos encargos se contabilizarán de la siguiente forma:
- Las horas incurridas por el equipo extendido se facturarán como cuota variable.
 - Las horas incurridas por el equipo Base no son facturables adicionalmente, dado que están incluidas en la cuota fija especificada.

CLÁUSULA 7- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 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 en la Comunidad de Madrid de lunes a viernes.

7.2 Lugar de la prestación del servicio

Inicialmente el lugar de la prestación de los servicios será las instalaciones de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda y/o las instalaciones de la Agencia.

No obstante la Agencia 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 la Consejería o la Agencia**, 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, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

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

7.3 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 de la planificación y trabajos a realizar.

El Comité tendrá las siguientes funciones:

- la Agencia 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 la Agencia 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 la Agencia quien compruebe la calidad y bondad de la actuación o de los documentos.
- Determinación y calificación sobre el grado de incumplimiento, en cada caso concreto, al objeto de aplicar la correspondiente penalización, según el sistema previsto en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.
- Aprobación de la certificación mensual de servicios, que servirá de base para la facturación.

El Comité se reunirá mensualmente y estará formado al menos por personal de la Agencia y el Responsable del Servicio del adjudicatario (Jefe de Proyecto).

CLÁUSULA 8 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

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

El 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.

CLÁUSULA 9 - PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **DOCE 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 Agencia ni para Comunidad de Madrid, todas las correcciones que, a solicitud de la **Agencia**, sean ocasionadas por defectos origen de la incorrecta realización de los trabajos realizados, teniendo en cuenta los condicionantes señalados a continuación.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, 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 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 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* 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 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) Durante el diseño funcional 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 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, la Agencia 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 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, 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, 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 (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.

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, y en concreto:
 - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
 - 1.2.2 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
 - 1.2.3 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.



- 1.2.4 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
 - 1.2.5 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
 - 1.2.6 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure 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 podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
 - 1.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 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.
- 1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- 1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
- El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).
- 1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 1.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

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

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

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán 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, 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 como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es *la Agencia*, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

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 la Agencia

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

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

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- No se habilitarán ni utilizarán las funciones de las aplicaciones o sistemas operativos que permitan guardar o recordar las credenciales de acceso de forma automática.
- Las infraestructuras del adjudicatario que se utilicen para dar cumplimiento al objeto del contrato y que deban acceder a la red corporativa de la Comunidad de Madrid deberán estar aisladas lógicamente y físicamente, de forma que dichas infraestructuras se utilicen de forma exclusiva para la prestación 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. 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 la Agencia, 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.

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.

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 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, 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, 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.
7. El Equipo del Proyecto procederá a destruir o a devolver a la Agencia 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 en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 11- 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 la Agencia (aplicaciones de ofimática de Microsoft). La oferta deberá estar escrita con letra tamaño 11 y no podrá superar las 50 páginas.

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 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 la **Agencia** según los criterios de adjudicación detallados en el documento de definición de los criterios de adjudicación. 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

Descripción del planteamiento de la solución para cada uno de los servicios objeto del contrato.

Descripción del plan y de la metodología de trabajo a emplear para asegurar los servicios especificados en el pliego técnico con la garantía de calidad y eficacia requerida.

Propuestas para la prestación de servicios de consultoría funcional y tecnológica especializada en el ámbito de Empleo para la realización de los trabajos de planificación, definición de flujos de trabajo, estudio de viabilidad y definición de especificaciones funcionales en los ámbitos funcionales requeridos en el pliego de cláusulas técnicas:

- a. **Módulo de Gestión para Oficinas de Empleo:** propuestas para el rediseño de los procesos, la elaboración de una propuesta de segmentación de desempleados, propuestas de viabilidad de implantación en el CRM de Empleo y propuestas funcionales y de documentación.
- b. **Módulo de gestión de servicios de empleo para las empresas:** propuestas para el rediseño de los procesos, propuestas de viabilidad de implantación en el CRM de Empleo y propuestas funcionales y de documentación.
- c. **Módulo de gestión de cursos de formación:** propuestas para el rediseño de los procesos, propuestas de viabilidad de implantación en el CRM de Empleo y propuestas funcionales y de documentación.
- d. **Módulo de gestión de análisis de políticas activas y cuadro de mando.** propuestas para el rediseño de los procesos, propuestas de viabilidad de implantación en el CRM de Empleo y propuestas funcionales y de documentación.
- e. **Módulo de Oficinas Virtuales de Empleo:** propuestas para el rediseño de los procesos, propuestas de viabilidad de implantación en el CRM de Empleo y propuestas funcionales y de documentación.

4. Organización del equipo de trabajo propuesto.

Propuesta de organización del licitador y del equipo de trabajo:

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

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 12 - 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** las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada.

De no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras y emplear 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 Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la **Agencia** podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 13 - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de junio de 2017 y el 31 de mayo de 2019**.

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** quedará facultado para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 14 - INCOMPATIBILIDADES

De conformidad con lo establecido en los *Apartados Primero y Segundo del Artículo 56 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (TRLCSF)*, el adjudicatario del presente contrato, durante el plazo de ejecución del mismo, y hasta la finalización del periodo de garantía, no podrá presentarse a futuras licitaciones de contratos de diseño, construcción o implantación de sistemas de información y/o aplicaciones que implementen las especificaciones funcionales que estén incluidos en el objeto de este contrato.

CLÁUSULA 15 - 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:

SSII_EMPLEO@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, 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, la Agencia, 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.



ANEXO I

CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO

Los servicios objeto del contrato se engloban, en función del modelo económico, en dos bloques diferentes:

- I. **Cuota Fija**
- II. **Cuota Variable**

I. **CUOTA FIJA:**

Se define una Cuota Fija (precio cerrado por mes) para la cual el adjudicatario se compromete a prestar todos los servicios especificados en el presente pliego indicados en el punto A de la Cláusula 5 “Ejecución de los servicios”, todos ellos responsabilidad del Equipo Base.

Todos los servicios de este apartado, se computarán como una **Cuota Fija Mensual**. El importe mensual estimado para la Cuota Fija es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el **Pliego de Cláusulas Jurídicas**.

Cuota fija: 6.792,00- €/mes, IVA no incluido.

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

II. **CUOTA VARIABLE:**

Se define una Cuota Variable para abordar necesidades bajo demanda, mediante encargos planificables, que incluyen todos los encargos de servicios indicados en el Punto B de la Cláusula 5 “Ejecución de los servicios”, responsabilidad del Equipo Extendido.

Debido a la naturaleza de los encargos a los que da cobertura la Cuota Variable, la Agencia no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la Cuota Variable.

Los encargos asociados en este apartado, se tasarán de acuerdo a los siguientes precios/hora

- **42,45- euros/hora (IVA no incluido), equivalente al Perfil Profesional de Consultor.**
- **42,45- euros/hora (IVA no incluido), equivalente al Perfil Profesional de Consultor CRM.**

Se facturarán mensualmente los encargos terminados, entregados y aceptados por la Agencia y teniendo la conformidad de la Dirección responsable del Contrato, el adjudicatario tendrá la autorización para proceder a facturar el encargo.

El número máximo de horas anuales disponibles bajo esta modalidad, se reparte de la siguiente manera:

PERFILES PROFESIONALES	AÑO 2017 (7 meses)	AÑO 2018 (12 meses)	AÑO 2019 (5 meses)	HORAS (24 meses)
Consultor	5.600	9.600	4.000	19.200
Consultor CRM	1.120	1.920	800	3.840
TOTALES	6.720	11.520	4.800	23.040

La Agencia podrá convertir en todo o en parte las horas de Consultor CRM en horas de Consultor, y a la inversa, de forma que se puedan cubrir en todo momento las necesidades del proyecto, siempre que el número total de horas no sea superado.

En ningún caso, la Agencia asume obligación alguna de consumir el presupuesto previsto para estos trabajos.

En caso de no consumirse el montante total de horas previstas anuales, éstas pasarán a estar disponibles para consumirse en el año siguiente, previa tramitación del procedimiento oportuno.

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

El adjudicatario incluirá en la factura mensual, junto con la facturación de la cuota fija, la suma de los importes relativos a todos los encargos finalizados y aceptados por la Agencia durante el mes objeto de facturación, agrupando los mismos en una línea. Además, en hoja separada, deberá incluir el desglose de todos los encargos incluidos en la factura mensual. Para cada encargo se incluirá número del encargo, descripción del mismo, horas, tarifa aplicada e importe.

En cada facturación mensual, las Cuotas Fija y Variable podrán verse afectadas por las penalizaciones correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por la Agencia.

En el caso de que el adjudicatario haya incorporado en su oferta una mejora de horas del equipo extendido sobre el total mínimo (23.040 horas), dicho incremento se repartirá en las anualidades de forma proporcional teniendo en cuenta el número de meses en los que el contrato está en vigor en dichas anualidades. Si el resultante de este reparto proporcional no fuera un número entero, el resto se consolidará en la anualidad del 2017. Este incremento de horas sobre el total requerido se consumirá cada año al inicio del mismo.



ANEXO II

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

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

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

1. Penalizaciones

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán y penalizarán mensualmente**. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados para cada ANS, y sea por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalizaciones de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

- i. Las penalizaciones se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago deban abonarse al contratista.
- ii. En la prestación de los servicios y en las penalizaciones se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**, si así se contemplase en la definición del ANS.
- iii. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
 - o Los recursos del equipo base deberán prestar un mínimo de 160 horas mensuales de servicio.
 - o Las cantidades expresadas en euros son IVA no incluido.
 - o Cuota Fija, la prevista mensualmente para la Fase Prestación de Servicios, IVA no incluido.
 - o Precio Hora a utilizar en las Penalizaciones en labores de Cuota Fija , IVA no incluido:
 - **Perfil Jefe de Proyecto/Consultor: 42,45- euros/hora.**
 - o Precio Hora a utilizar en las Penalizaciones en labores de Cuota Variable , IVA no incluido:
 - **Perfil Consultor: 42,45- euros/hora.**
 - **Perfil Consultor CRM: 42,45- euros/hora.**

A estos importes se les aplicará el porcentaje de baja que se obtenga de la adjudicación

iv. Cálculo de la Penalización Total del Periodo medido.

Las penalizaciones se calcularán mensualmente, a no ser que se especifique de otra forma en la definición del ANS.

Las penalizaciones se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el presente Anexo.

La penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será **el menor de los siguientes valores**, sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s:

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

Si durante **tres meses consecutivos** o **cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses**, el importe correspondiente cada mes a Penalización, **supera el 20% del Total de la Factura** mensual, la Agencia quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

En caso de que la cuantía acumulada de las penalizaciones supere el 10% del importe del contrato (IVA no incluido), la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

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

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

A continuación se desglosan las penalizaciones a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario. Se distinguen los siguientes conceptos medidos por acuerdos de niveles de servicio:

ANS sobre el Equipo prestador del Servicio

A continuación se indican los ANS correspondientes al equipo prestador del servicio

▪ **EPS01- Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base**

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo Base disponibles a tiempo completo, como se indica en la **Cláusula 4 "Equipo prestador del servicio"**.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos, según condiciones indicadas en la **Cláusula 4 "Equipo prestador del servicio"**. Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir: 160 horas mensuales por cada recurso del Equipo Base. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes.

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$\text{Penalización} = \sum i (4 * \text{HRI} * \text{THPA})$$

Donde:

- **HRI** - Horas de servicio por recurso incumplidas.
- **THPA** - Tarifa Hora en Penalización en labores de Cuota Fija
- **i** - número de recursos del Equipo Base

▪ **EPS02- Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base**

El indicador mide si el adjudicatario sustituye a un miembro del equipo Base incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la **Cláusula 4 “Equipo prestador del servicio”**. Se contabilizarán 8h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes.

La fórmula para el cálculo de la penalización por cada incumplimiento de recurso es:

$$\text{Penalización} = \sum i (4 * \text{HSI} * \text{THPA})$$

Donde:

- **HSI** - Horas de solapamiento incumplidas.
- **THPA** - Tarifa Hora en Penalización en labores de Cuota Fija.
- **i** – número de sustituciones en el periodo

▪ **EPS03- Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base**

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la **Cláusula 4 “Equipo prestador del servicio”**. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculara sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra. Esto es, si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido.

Los indicadores **de rotación del Equipo Base (EB)** se calculan de la siguiente forma:

$$\% \text{ Rotación EB} = (NR - C / TE - C) \times 100$$

Donde:

- **NR-C** es el nº de rotaciones de recursos de EB.
- **TE-C** es el nº total recursos del EB.

El **Factor de Rotación EB (FR-EB)** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

% Rotación EB (n)	FR-EB Factor Rotación EB
100% ≤ n < 200%	2
200% ≤ n	3

La fórmula para el cálculo de la **penalización por rotación excesiva en EB**:

$$\text{Penalización} = (FR - EB * (\sum i [NR - C(i) * (160 * THP - CS)]))$$

Donde:

- **NR-C (i)** - es el nº de rotaciones de recursos de EB.
- **THP-CS** - Tarifa Hora en Penalización en labores de Cuota Fija

ANS sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios

Las penalizaciones se calcularán para cada uno de los encargos, aplicándose como siempre en el siguiente periodo de facturación y sumando el total de penalizaciones por cada uno de ellos.

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la **Cláusula 6 “Procedimiento de trabajo para servicios realizados con encargos”**

▪ **ENC01 - Respuesta de Valoración de Encargo**

Desviación en el plazo de respuestas del adjudicatario ante las solicitudes de valoraciones de Encargo a una necesidad, como se requiere en la **Cláusula 6 “Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos”**. Este indicador se aplica cada mes, por cada incumplimiento.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la **Cláusula 6 “Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos”** para la valoración del encargo.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización} = \text{DR} * 8 * 2 * \text{THP} - \text{CS}$$

Donde:

- **DR** - nº de días laborables de incumplimiento de respuesta.
- **THP-CS** - Tarifa Hora en Penalización en labores de Cuota Fija

▪ **ENC02 - Revisión de Valoración de Encargo:**

Desviación en el plazo para revisar una valoración de Encargo a petición de la Agencia, en cualquiera de las revisiones, como se requiere en la **Cláusula 6 “Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos”**. Este indicador se aplica cada mes, por cada incumplimiento.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la **Cláusula 6 “Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos”** para la revisión de la valoración del encargo.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización} = \text{DR} * 8 * 2 * \text{THP} - \text{CS}$$

Donde:

- **DR** - nº de días laborables de incumplimiento de respuesta en la revisión de la valoración 2ª, 3ª, según encargo.
- **THP-CS** - Tarifa Hora en Penalización en labores de Cuota Fija

▪ **ENC03 - Aceptación de Encargo**

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en la **Cláusula 6 “Procedimiento de trabajo para servicios gobernados con encargos”**.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

Los indicadores se calculan de la siguiente forma:

- $n = (t / Ej) \times 100$, medido en %

Donde:

- **t** - nº de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada
- **Ej** - nº de días estimados del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

% Desviación de tiempo (n)	Prioridad de Encargo		
	Crítica	Normal	Especial
$n \leq 5\%$	10 %	2 %	No aplica
$5\% < n \leq 15\%$	15 %	5 %	
$15\% < n \leq 25\%$	20 %	10 %	
$25\% < n$	25 %	15 %	

Factor de Aceptación de Encargos FAE(n)

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

Penalización = $CE \cdot FAE(n)$

Donde:

- **CE** - Coste total del encargo, sin IVA.

ENC04 - Tendencia de la Calidad de los Encargos

Este indicador se calcula cada mes, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

% de encargos aceptados en primera instancia	Factor TEN
95% < n	0
90% < n ≤ 95%	0,25
85% < n ≤ 90%	0,35
n ≤ 85%	0,5

$$\text{Penalización} = \text{TCE} * 0,20 * \text{Factor TEN}$$

Donde:

- **TCE** – Suma de costes de los encargos entregados en el mes, sin IVA.

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

<p>ELABORADO Y PROPUESTO POR: <i>La Directora de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda.</i></p>	<p>APROBADO POR: <i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p>
<p><i>Fdo.: Marta Bilbao Egido</i></p>	<p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>

