



Ref: 03/039664.9/15

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO CORRECTIVO E
INCORPORACIÓN DE MEJORAS AL SISTEMA SGIE
IMPLANTADO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INDUSTRIA,
ENERGÍA Y MINAS”, 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: **1220957439295460179007**



ÍNDICE DE CLÁUSULAS

- 1. INTRODUCCIÓN**
 - 2. OBJETO**
 - 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR**
 - 4. EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**
 - 5. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
 - 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**
 - 7. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ICM**
 - 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**
 - 9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**
 - 10. GARANTÍA**
 - 11. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**
 - 12. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**
 - 13. CALIDAD**
 - 14. CONTENIDO DE LAS OFERTAS**
 - 15. PLAZO DE EJECUCIÓN**
 - 16. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS**
- ANEXO: MODELO DE CURRICULUM VITAE**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1220957439295460179007**

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN

La Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, en adelante **ICM**, tras la entrada en vigor de la **Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas**, tiene asignada, entre otras funciones, 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:

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 (**Artículo 10 Tres c) 2º**).

Entre las precitadas funciones, cabe señalar la prestación de los servicios informáticos que se requieren a lo largo de todas las fases del ciclo de vida de los sistemas de información, esto es, **consultoría, desarrollo, implantación, formación, explotación, mantenimiento y servicio post-implantación**.

En este sentido, uno de los objetivos de ICM es incrementar la eficiencia con la que se gestionan las labores de mantenimiento del software utilizado, mejorando así la calidad de los servicios que ofrece a la Comunidad de Madrid y conseguir los siguientes objetivos:

- Mejorar, de forma progresiva, la calidad de la organización, ejecución y productividad del trabajo.
- Homogeneizar los procedimientos y métodos asociados a las tareas de mantenimiento.
- Gestionar el gasto de mantenimiento transformándolo, en la medida de lo posible, en un *gasto variable* en función de la evolución de las necesidades.
- Relacionar el gasto al cumplimiento de objetivos (plazos de entrega, productividad, calidad, etc.), para lo que es necesario:
 - Determinar los parámetros e indicadores necesarios para establecer dichos objetivos
 - Medir el cumplimiento de los mismos.
 - Controlar el gasto por área usuaria, aplicación, proveedor, tipología del servicio, etc.

Asimismo, se ha de destacar que ICM presta asistencia, no sólo en la sede de la Agencia, sino también en las diversas Consejerías de la Comunidad de Madrid, así como en los Órganos y Centros dependientes de ellas. Así, ICM presta servicio a la Dirección General de Industria, Energía y Minas (en adelante **DGIEM**), adscrita a la Consejería de Economía y Hacienda, a través de la Unidad de Servicios a Industria, perteneciente a la Dirección de Servicios a Clientes de Economía y Hacienda y de Sistemas de Información Corporativos.

La Dirección General de Industria, Energía y Minas, en adelante **DGIEM** tiene, hasta ahora, externalizada la gestión de autorizaciones de *instalaciones petrolíferas, de agua, de baja tensión, de climatización y contra incendio*. Para poder realizar el control que requiere este tipo de gestión, la DGIEM utiliza la aplicación informática **SGIE**.

Para garantizar el correcto funcionamiento y operatividad del citado aplicativo, resulta necesario contar con un servicio de mantenimiento correctivo y de soporte de segundo nivel, administración del software de base, así como con un servicio que permita la incorporación de mejoras y modificaciones en el sistema, derivadas de nuevas necesidades planteadas por la DGIEM y de los cambios que se pudieran producir en la normativa aplicable.



CLÁUSULA 2 – OBJETO

La prestación de los servicios de **soporte de segundo nivel a usuarios y mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación SGIE**, destinada a la gestión de *instalaciones petrolíferas, de agua, de baja tensión, de climatización y contra incendio* en la Dirección General de Industria, Energía y Minas (Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid), así como la **incorporación de mejoras** en el citado aplicativo, y la **administración del software de base que lo soporta**, incluyendo la **monitorización, operación y mantenimiento remoto** de dicho software de base, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

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

3.1. Descripción de los servicios:

El adjudicatario deberá llevar a cabo, *como mínimo*, los siguientes servicios:

3.1.1 Servicios No-Planificables, agrupa las líneas de servicio que, por su naturaleza, no pueden planificarse en el tiempo. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

1. Mantenimiento Correctivo. Agrupa las acciones a realizar en el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un **funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto**, sin modificación de funcionalidad. Implicará la realización de las tareas de valoración, resolución y seguimiento de errores funcionales y técnicos de las aplicaciones.

Para todo ello, el adjudicatario pondrá a disposición de ICM un servicio de **atención telefónica** durante el horario de **8:00 a 18:00 h., de lunes a viernes**, para lo cual facilitará a ICM un número de teléfono y de fax, una cuenta de correo electrónico y personal de contacto, para la realización de cualquier consulta sobre aspectos relacionados con el Sistema SGIE.

Asimismo, el adjudicatario pondrá a disposición de ICM un servicio de **asistencia “in situ”**, que implicará la intervención y reparación de las anomalías del Sistema de Información, cuando la incidencia no pueda ser solucionada en remoto. Esta asistencia técnica se prestará, igualmente, en horario de **8:00 a 18:00 h., de lunes a viernes**.

En relación con los servicios descritos en este apartado se establecen los siguientes **Niveles de Servicio**:

- El **tiempo de respuesta** será como máximo de **una hora**.

Por tiempo de respuesta se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de ICM o de la DGIEM con el objeto de recabar datos para solucionar la incidencia.

- El **tiempo de respuesta “in-situ”** será como máximo de **cuatro horas**.

Por tiempo de respuesta “in situ” se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia, hasta que el técnico de la empresa adjudicataria llega al centro donde se ha de resolver la incidencia.

- El **tiempo de resolución** será como máximo de: **ocho horas (críticas)** o de **doce horas (no críticas)**.



Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta su completa resolución.

A efectos del cómputo de los tiempos de respuesta, de asistencia “in situ” y de resolución, **sólo se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido dentro del horario de atención del servicio** (de 8:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes); cuando la incidencia fuese reportada fuera del horario de atención del servicio indicado, los tiempos citados se computarán a partir de las 8:00 horas del día hábil siguiente.

No obstante, como excepción, cuando se trate de una **incidencia crítica** a criterio de ICM (se entiende por incidencia crítica aquella que **paraliza los entornos productivos**) los tiempos de respuesta, de asistencia “in situ” y de resolución se computarán también fuera del horario de atención del servicio.

Se consideran incluidos en el importe del contrato todos los gastos ocasionados por las reparaciones, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.

*Ante el incumplimiento de los niveles de servicio descritos se aplicará la correspondiente penalización, según se detalla en la **Cláusula 9 – “Acuerdos de Nivel de Servicio”, del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.***

2. **Mantenimiento Preventivo.** Son las actividades a realizar con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que éstos ocurran, y mejorar así la calidad del software en mantenimiento, sin modificación de funcionalidad.
3. **Consultas (Soporte a Usuarios de 2º nivel):** Agrupa las acciones orientadas a **resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización** planteadas por los usuarios acerca de la aplicación informática.
4. **Otras Acciones.** Dar respuesta a peticiones que:
 - a. No son fácilmente predecibles.
 - b. Requieren rapidez en la ejecución (inmediatez, lo que dificulta su planificación).
 - c. Presentan corto alcance (esfuerzo máximo de 2 jornadas).
 - d. Extracción de datos: que implicará el diseño, creación y ejecución de procesos encaminados a extracción de datos de los sistemas en producción, así como soporte para carga de datos, de paso de B.D. actuales a las nuevas creadas debidos a cambios tecnológicos previstos en el software actualmente disponible.

3.1.2 Servicios Planificables, agrupa las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo. Suelen ir asociadas a una adaptación o a una mejora funcional de las aplicaciones.

Estas categorías se pueden desglosar de la siguiente manera:

a. Mantenimiento Evolutivo:

- **Mantenimiento Adaptativo.** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el software debe operar.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1220957439295460179007**

- **Mantenimiento Perfectivo.** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre el sistema después de su entrega para optimizar su funcionamiento y/o mantenibilidad.

b. Mejoras Funcionales. Concebidas como extensión, ampliación y/o mejoras realizadas sobre el sistema de información, para satisfacer las nuevas necesidades planteadas por la Comunidad de Madrid, ya sea como consecuencia de cambios normativos, que pudieran tener su origen en el Estado, la Unión Europea o la propia Comunidad de Madrid, o por requerimientos planteados por la Comunidad de Madrid y que afecten al funcionamiento de SGIE. El adjudicatario, como parte de los Servicios Planificables, deberá realizar el Análisis Funcional, Diseño Técnico, Programación, Pruebas e implantación de las mejoras funcionales establecidas para el SGIE.

Para cada mejora funcional solicitada a lo largo de la ejecución del contrato, el adjudicatario entregará a ICM un documento de Análisis Funcional y un Manual de Usuario revisado y completo de la aplicación de SGIE que recoja las modificaciones realizadas al aplicativo. Asimismo, el adjudicatario entregará un documento de Diseño Técnico revisado y completo de la aplicación SGIE actualizado con los cambios realizados.

El adjudicatario pondrá a disposición de ICM, para la realización de los servicios planificables descritos, un equipo de trabajo con los perfiles siguientes:

Perfil	Nº estimado de horas anuales	Nº estimado de horas totales
Jefe de Proyecto	132	264
Analista funcional	352	709
Programador Analista	816	1.632

Al importe/hora estimado para estos **servicios planificables** (**Jefe de Proyecto: 37,99 €/hora, IVA excluido; Analista Funcional: 26,51 €/hora, IVA excluido; Programador Analista: 17,22 €/hora, IVA excluido**) se le aplicará el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación. Los importes que resulten de esta operación serán los que el adjudicatario aplicará en la facturación de las horas realizadas en estos servicios.

Asimismo, para la realización de estos servicios planificables, el adjudicatario presentará previamente un **PROYECTO** para su aprobación por parte de ICM, en el que además de la **solución técnica**, deberá describir el **plazo para su implantación** y **el número de horas necesarias para su ejecución de cada uno de los perfiles profesionales** anteriormente descritos. (A estos efectos, se entenderá por finalizada la implantación con la puesta en producción de la modificación solicitada).

Estos servicios se prestarán, en todo caso, a requerimiento del Responsable del Contrato que ICM designe, y en función de las necesidades surgidas durante la ejecución del contrato, sin que exista compromiso por parte de ICM de utilización del total de horas estimadas anteriormente recogidas.

En ningún caso se podrá superar el coste previsto para el desarrollo de nuevas funcionalidades, salvo lo estipulado en la legislación vigente.



Ante el incumplimiento del plazo de entrega del Proyecto se aplicará la correspondiente penalización, según se detalla en la **Cláusula 9 – “Acuerdos de Nivel de Servicio”**, del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

3.1.3 Gestión del servicio: Implicará la realización de tareas destinadas a una adecuada ejecución del contrato, incluyendo el registro y el primer seguimiento de las actividades desarrolladas durante la prestación de los servicios, realizando las siguientes tareas:

- Control y seguimiento de incidencias y peticiones durante todo su ciclo de vida (apertura, resolución, cierre, documentación, etc.), a través de la **herramienta que ICM determine y que el adjudicatario debe proporcionar**. Por ello, el adjudicatario será el responsable de incorporar en dicha herramienta de gestión, toda la información acerca de las actividades de mantenimiento correctivo realizadas a lo largo de la prestación del servicio. El adjudicatario dará acceso a ICM a dicha herramienta, así como a los informes de seguimiento que ICM determine.
- Planificación y coordinación de la gestión de la demanda de mantenimiento evolutivo.

3.1.4 Administración del Sistema:

1. **Despliegue de modificaciones de código o software de base:** el despliegue de las correcciones o mejoras sobre la aplicación en los diferentes entornos de trabajo se realizará de acuerdo a las condiciones técnicas que ICM defina en cada momento.
2. **Operación y Mantenimiento del SW de base y resolución de incidencias:**
 - Realizar las tareas de operación y mantenimiento del software de base. Entre estas tareas se incluirán la *instalación del software, instalación de parches, cambios de configuración, migración de versiones* tanto correctivos como proactivos, o cualquier otra tarea relacionada con la operación y mantenimiento en cualquier entorno de trabajo destinado al aplicativo SGIE. La prestación del servicio de soporte se realizará de acuerdo a la metodología y cumplimiento de estándares de calidad marcados por ICM.
 - Registrar las incidencias y el tiempo de resolución de las mismas. Para la gestión de las incidencias se utilizarán las herramientas y metodología marcada por ICM.
3. **Monitorización del servicio:** El adjudicatario será el responsable de realizar la **monitorización** de las infraestructuras, software de base y aplicativo. El centro de monitorización y operación de ICM (CEMOP) se encarga de supervisar los servicios tecnológicos de ICM y por tanto, el adjudicatario tendrá que acordar con los responsables del mismo el mecanismo de integración y el reporting de eventos consensuados que serán explotados por el mismo.
4. **Auditorías del Sistema:** Se deberá realizar al menos una auditoría anual del sistema SGIE para analizar posibles vulnerabilidades de la aplicación, durante el periodo de ejecución del contrato. Por lo tanto, se exigirán dos auditorías en dicho periodo.

Estas auditorías incluirán, al menos, los siguientes trabajos y su correspondiente documentación:

- A. *Auditoría de código, con estadísticas de las distintas tipologías de errores encontrados y su frecuencia.*
- B. *Correspondencia entre “branches” e Incidencias, Peticiones y Consultas además de los listados de los distintos pasos a producción que se produjeran*
- C. *Correspondencia entre clases compiladas y fuentes*
- D. *Arquitectura global del sistema. Cambios.*
- E. *Correspondencia entre el Modelo de Datos vigente y la Base de Datos utilizada en el sistema*

3.1.5 Informe mensual de actividades de Administración:

El licitador deberá proponer la confección y posterior entrega a ICM de un informe mensual de actividades de Administración del sistema, que describa tanto las tareas manuales como las automáticas efectuadas sobre el sistema y que recoja los resultados de las mismas. En dichos resultados se incluirán los datos estadísticos y gráficas que se consideren necesarias para obtener una visión del uso del sistema y de sus recursos hardware y software durante el mes, así como las incidencias más relevantes que hubieran sucedido en el periodo.

El informe tendrá un contenido mínimo como sigue:

- Alcance del informe
- Tareas diarias
- Tareas semanales
- Tareas mensuales
- Tareas no rutinarias

Para todas aquellas actuaciones remotas, relativas a las tareas de administración de sistemas objeto del presente contrato (puntos 3.1.4 y 3.1.5 del presente Pliego), el adjudicatario deberá siempre proceder en concordancia con la normativa de seguridad que ICM tiene establecida en estos casos.

3.1.6 Plan de Transición de Entrada y Plan de Transición de Salida:

El licitador deberá proponer un plan de trabajo para asumir el conocimiento que le permita la correcta prestación del servicio, identificando un plan de adaptación tanto para los servicios Planificables como No Planificables. El plazo de este plan de adaptación **no podrá ser superior a un mes**. Durante este periodo, el adjudicatario no prestará el servicio y por tanto no generará derechos de cobro.

Así mismo, deberá describir una propuesta de plan de transición de salida para realizar el traspaso de la aplicación durante el plazo final de vigencia del contrato. Será necesario especificar el tiempo necesario, que **en ningún caso podrá ser inferior a tres meses**.

Específicamente, en lo relativo a las tareas de operación y mantenimiento de los sistemas y software de base, la documentación que se debe entregar en el plan de salida deberá incluir:

- Memoria del Proyecto, donde se describirán detalladamente los cambios más significativos



surgidos en la ejecución del contrato.

- Manuales técnicos de explotación de todos los sistemas HW y SW integrantes de la solución.
- Documentación sobre la Arquitectura de la Solución.
- Procedimientos operativos/técnicos, incluyendo al menos el procedimiento de actualización y puesta en producción del aplicativo, procedimiento de gestión de identidades, actualización de certificados, backup y recuperación de los sistemas.
- 5 sesiones informativas en las instalaciones de ICM para realizar el seguimiento y valoración de la documentación y procedimientos descritos en los puntos anteriores.

En lo relativo a las tareas de traspaso de conocimiento funcional y del entorno de desarrollo, la documentación que se deberá entregar consistirá en:

- Manual de Usuario, Análisis Funcional detallado, Diseño técnico actualizados de acuerdo al funcionamiento de la aplicación en el momento del inicio del traspaso. Dichos documentos se generarán en los formatos que ICM tenga establecidos

Para el traspaso de conocimiento funcional, en las dependencias que ICM designe, el contratista se compromete a dedicar un mínimo de 75 horas sin coste adicional para esta Agencia.

3.2. Entorno Funcional:

Los servicios objeto del contrato, se llevarán a cabo sobre la aplicación SGIE, compuesta por los siguientes módulos:

- Instalaciones petrolíferas (PT)
- Instalaciones de agua (IA)
- Instalaciones de Baja Tensión (BT)
- Instalaciones de Climatización (CL)
- Instalaciones Contra Incendios (CI)
- Módulo de Business Intelligence (BI)

3.3 Ámbito Técnico de Actuación

Los servicios objeto del contrato se deberán desarrollar bajo los siguientes entornos de programación:

➤ Framework y librerías utilizadas:

Herramientas:

- IDE: JDeveloper 10g (10.1.2), herramienta de Oracle para desarrollo en Java.
- Enterprise Architect, herramienta de modelado UML

Framework:

- ADF Business Component (10.1.2)
- ADF Apache Struct 1.1



- Spring 1.2.8
- Ant, framework
- Quartz, framework.

Librerías adicionales:

- JSTL, librería de tag para JSP
- JavaMail
- Apache Common
- Cas.jar, librería de Orreily
- Apache Log4j

Módulo de Business Intelligence

- Oracle Report Server
- Oracle Discoverer, informes y consultas estadísticas para BI

➤ **Arquitectura del SGIE Y SOFTWARE DE BASE:** El SGIE ha sido construido bajo plataforma ORACLE con los siguientes componentes tecnológicos:

- ORACLE IAS – Infraestructura (Versión 10.1.2)
- ORACLE IAS – Middle Tier (Versión 101.2)
 - OC4J componente, instancia para SGIE. Las siguientes librerías se encuentran instaladas en dicho componente:
 - Librerías de ADF Business Component
 - Librerías de ADF Apache Struts
 - Librerías de Spring
 - Librerías de JSTL
 - Librerías de JavaMail
 - Librerías de Apache Common
 - Librerías de Apache log4J
 - Oracle Report Server, instancia para los reportes
 - Discoverer Component, instancia para BI
- Oracle Database SEO (Versión 10g)

➤ **Entornos de trabajo SGIE:**

- Producción
- Preproducción
- Testeo
- Desarrollo

Durante el ciclo de vida del servicio, pueden producirse cambios de índole técnico o funcional que pudieran derivar a su vez en cambios en el alcance de las tareas de operación y mantenimiento descritas en el presente pliego. En este caso, el adjudicatario deberá garantizar que el servicio se sigue prestando sin interrupción y con el ámbito que en su caso defina ICM.



3.4 Metodología

El adjudicatario deberá efectuar la planificación, ejecución, implantación y pruebas de las diferentes fases de los trabajos a realizar conforme a las recomendaciones emanadas de la metodología **MÉTRICA** promovida por el Consejo Superior de Informática en su última versión disponible (ver <http://administracionelectronica.gob.es>, sección de Documentación – apartado de Metodología y Guías).

CLÁUSULA 4.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario pondrá a disposición de ICM un equipo con la cualificación, perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional mínimos que se detalla a continuación. El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos mínimos.

En concreto, entre los miembros del equipo de trabajo adscrito por el contratista a la ejecución de este contrato, formará parte del mismo **1 Jefe de Proyecto**, que deberá cumplir con los requisitos mínimos de titulación y actividad profesional que se exponen a continuación:

Requisitos en cuanto a la TITULACIÓN MÍNIMA exigida:

- Titulación universitaria de **Ingeniería técnica o primer ciclo de ingeniería o Diplomatura o primer ciclo de licenciatura**.

Requisitos en cuanto ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA exigida:

- **60 meses** de actividad profesional realizando tareas de coordinación y dirección de proyectos en desarrollos de software.
- **48 meses** de actividad profesional en proyectos de desarrollo de aplicaciones informáticas relacionadas con la inspección de instalaciones industriales.

La empresa que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa, con carácter previo a la adjudicación del contrato, aportará Curriculum Vitae del Jefe de Proyecto, **según el modelo incluido en el Anexo “Modelo de Currículum” al presente Pliego**, que deberá aportar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional del mismo (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia), así como toda aquella documentación que ICM estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dicho Currículum.

Condicionantes del equipo de trabajo ofertado:

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

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



CLÁUSULA 5- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1- Horario de la prestación del servicio

El equipo encargado de la ejecución de los trabajos objeto del contrato, estará siempre bajo la disciplina laboral del adjudicatario.

Durante el plazo de ejecución del contrato, los servicios anteriormente descritos deberán prestarse por el adjudicatario en la franja horaria de 08:00 a 18:00 h., de lunes a viernes, al objeto de garantizar la disponibilidad de la aplicación y actuar de forma preventiva ante posibles caídas o mal funcionamiento de la arquitectura. Asimismo toda actuación de operación sobre el software de base que implique **corte o degradación del servicio** deberá realizarse fuera de la franja horaria anteriormente citada.

5.2- Lugar de la prestación

El equipo adscrito por el contratista a la ejecución del contrato, estará ubicado en las instalaciones del propio adjudicatario.

CLÁUSULA 6- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1. Disponibilidad de medios:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

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

El adjudicatario, asumirá todas las acciones formativas que requieran los profesionales encargados de la ejecución del servicio para la adecuada prestación del mismo. El tiempo necesario para esta formación no afectará al tiempo de prestación del servicio y será siempre por cuenta del contratista.

6.2. Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador de los servicios:

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal encargado de la realización de los servicios objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, ICM podrá comprobar y verificar su capacidad en cualquier momento.

El **Responsable del Contrato** designado por ICM podrá solicitar, con un preaviso de quince días, la sustitución del Jefe de Proyecto, por otro de igual cualificación profesional, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si fuera la empresa contratista la que propusiera el cambio del Jefe de Proyecto, se requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- **Justificación escrita**, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, que se habrá de presentar al menos con quince días de antelación.

- Presentación de posibles **candidatos** con un perfil y cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- **Aceptación por el Responsable del Contrato**, designado por ICM, de alguno de los candidatos propuestos.

No obstante, la falsedad en el nivel de conocimientos técnicos, así como la sustitución del Jefe de Proyecto adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en los apartados anteriores, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.

6.3. Responsable del Servicio:

El contratista designará como Responsable del Servicio al *Jefe de Proyecto*, que será el responsable del mismo ante ICM. Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de ICM designe a los efectos que se señalan en la Cláusula 19 - Dirección de los trabajos del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio y con la periodicidad que ICM determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes *tareas*:

- Coordinar la ejecución de los trabajos.
- Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas.
- Supervisar y controlar la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo, mediante el control de los valores de los indicadores que forman el **Acuerdo de Nivel de Servicio** recogido en el presente Pliego.
- Mensualmente, al menos, informar a ICM sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

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

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

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

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

CLÁUSULA 8 – SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

8.1. Seguimiento y control de los trabajos:

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:



- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario y el Responsable del contrato que ICM designe.
- ICM determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

CLÁUSULA 9 – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El principal objetivo del **ANS** es establecer una serie de parámetros medibles, alcanzables y flexibles que permitan a ICM y al adjudicatario, controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución con el tiempo.

Para el establecimiento del **ANS** se definen una serie de **niveles de criticidad** para las incidencias y peticiones recibidas, así como unos **indicadores** para medir el servicio.

1.- Niveles de Criticidad: Que se aplicarán en la gestión de actividades *No planificables* en el momento de dar de alta una incidencia, al objeto de asignarle un nivel de criticidad en función de la información proporcionada por el usuario:

- **Crítica:** Paraliza los entornos productivos.
- **NO crítica:** Afecta a los entornos productivos sin paralizarlos o no los afecta, o lo hace levemente.

2.-Indicadores y penalizaciones de los servicios:

- **Indicadores y penalizaciones para los servicios no planificables:**

Indicador	Tiempo máximo	Penalización
Tiempo máximo de respuesta	1 hora	50 € por cada 30 minutos de retraso
Tiempo máximo de respuesta "in situ"	4 horas	50 € por cada 30 minutos de retraso
Tiempo máximo de resolución de incidencias críticas	8 horas	100 € por cada 30 minutos de retraso
Tiempo máximo de resolución de incidencias NO críticas	12 horas	50 € por cada 30 minutos de retraso

Estos indicadores se medirán mensualmente.

- **Indicadores y penalizaciones para los servicios planificables:**

Indicador	Penalización
Plazo entrega PROYECTO	250 euros por cada día de retraso en la entrega del Proyecto respecto de la fecha planificada que fue acordada.

Este indicador se medirá a la finalización del Proyecto.

- **Indicadores y penalizaciones de Disponibilidad del Sistema de Información SGIE:**

La medición se realizará al menos **una vez cada diez minutos**. Se considera indisponibilidad si la aplicación no responde en 30 segundos. Se considera parada si el sistema no está disponible durante 5 minutos y es no planificada.

Indicador	Descripción del indicador	Peso	Factor corrector	Periodicidad
IDS01	Número de indisponibilidades (n1)	0,2	1 si n1 > 50 0,5 si 50 >= n1 > 40 0,2 si 40 >= n1 > 10 0 si 10 >= n1 > 0	Mensual
IDS02	Número de paradas (n2)	0,2	1 si n2 > 10 0,5 si 10 >= n2 > 5 0,2 si 5 >= n2 > 2 0 si 2 >= n2 > 0	Mensual
IDS03	Tiempo acumulado por parada, en horas (n3)	0,2	1 si n3 > 6 0,5 si 6 >= n3 > 4 0,2 si 4 >= n3 > 0,5 0,1 si 0,5 >= n3 > 0	Mensual

En cuanto a las **penalizaciones** en base a los ANS fijados:

- La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = A * \sum (W * F)$$

Donde:

- **A** = (Importe que resulte de aplicar el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación al importe correspondiente a los servicios de **Administración del Sistema** recogido en el apartado 3 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas) / 12 meses
- **W**: Peso del indicador
- **F**: Factor de corrección, entre 0 y 1

Durante el periodo de transición de entrada del contrato, si bien se medirá el cumplimiento de ANS, no serán de aplicación las penalizaciones indicadas en la presente cláusula.

La cuantía de las penalizaciones que se descuenten en una factura no podrá superar el 30 % del importe de la misma, sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s.

CLÁUSULA 10 – GARANTÍA

El plazo de garantía se establece en **seis meses**.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de ICM los hayan examinado o reconocido durante su



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

El contratista, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para ICM, resolverá todas las consultas técnicas sobre el funcionamiento del sistema.

A tal efecto, el adjudicatario contará con un **Centro de Soporte (vía telefónica y web)** en el que se atenderán las consultas que se pudieran producir sobre el funcionamiento del sistema.

CLÁUSULA 11 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

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

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

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

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

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

Documentación de seguridad

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

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

Usuarios de sistemas de información

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

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

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

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

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

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

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

Protección de datos de carácter personal

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

- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*, en adelante *LOPD*.
- *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos*



previstos en su Disposición Transitoria Segunda).

- Disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Medidas de seguridad de carácter mínimo:

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *RD 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (*Artículo 9.2. LOPD*):
 - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la *Agencia Española de Protección de Datos* (*en adelante AEPD*).
 - 1.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de ICM, y en concreto:
 - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
 - 1.2.2 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por ICM. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
 - 1.2.3 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
 - 1.2.4 Solo con el consentimiento expreso y escrito de ICM, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
 - 1.2.5 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
 - 1.2.6 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
 - 1.2.7 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1220957439295460179007**

- 1.2.8 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3** Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
- 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por ICM podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- 1.3.3 Será necesaria la autorización de ICM para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de ICM.
- 1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- 1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
- El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).
- 1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se



encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.

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

Cesión o comunicación de datos a terceros.

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

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

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

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

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

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

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

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

Derecho de información en la recogida de datos.

- 5 Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por ICM como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es *ICM*, y la dirección



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1220957439295460179007**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1220957439295460179007**

su uso.

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

Propiedad de los trabajos

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

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

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

Sigilo y Confidencialidad de la información tratada

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

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

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

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

1. Guardar la Información Confidencial, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, separada de cualquier otra información de la que pudiera disponer el Equipo del Proyecto;



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

Restricciones generales

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

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

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1220957439295460179007**

condiciones de aplicación en cada caso.

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 12- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de ICM, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario **renuncia expresamente** a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de ICM.

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

CLÁUSULA 13- CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada.

No obstante, ICM podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, ICM podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 14- CONTENIDO DE LAS OFERTAS

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberán elaborarse las ofertas técnicas 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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1220957439295460179007**

continuación. Para cada apartado deberá indicarse explícitamente y sin ambigüedades, la solución ofertada. Con carácter obligatorio, la memoria deberá presentarse en papel y en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en ICM (MSWord 2007 y Adobe Acrobat Reader 7.0) y no podrá superar las 50 páginas con espaciado de interlineado 1,5 y tamaño de letra equivalente al tipo "Arial" de 11 puntos.

En la redacción de las ofertas técnicas deben quedar explicitados todos los elementos necesarios para la evaluación y medición de la oferta de acuerdo a los criterios de adjudicación enunciados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas.

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

Las ofertas se presentarán en dos modalidades:

Oferta resumen ejecutivo, donde se explicarán los aspectos fundamentales de la oferta y sus elementos de valor añadido esenciales, conteniendo la información más relevante para la evaluación de la oferta por ICM según los criterios de adjudicación detallados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas. La oferta presentada en esta modalidad no podrá exceder las 2 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.

CLÁUSULA 15 - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VENTICINCO MESES**, comprendidos entre el **1 de agosto de 2015 y el 31 de Agosto de 2017**, de conformidad con las fases que se detallan a continuación:

- **Fase de transición de entrada:** Esta primera fase tendrá una duración, como máximo, de **1 mes**, comprendida entre el **1 y el 31 de agosto de 2015**.
- **Fase de pleno servicio:** Esta fase tendrá una duración de **24 meses**, comprendidos entre el **1 de septiembre de 2015 y el 31 de agosto de 2017**.

-**Fase de transición de salida:** Se incluye dentro de la fase de pleno servicio y tendrá una duración de **1 mes**, comprendido en el último mes de ejecución del contrato.

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

CLÁUSULA 16 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

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

Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

Dirección de Servicios a Clientes de Economía y Hacienda Y de Sistemas de Información Corporativos

Persona de contacto: **Manuel Ramón Guerra Tejado**

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



ANEXO

AL PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO CORRECTIVO E INCORPORACIÓN DE MEJORAS AL SISTEMA SGIE
IMPLANTADO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS”, A ADJUDICAR POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

MODELO DE CURRÍCULUM

APELLIDOS:	
NOMBRE:	

CATEGORÍA PROFESIONAL:

TITULACIÓN / UNIVERSIDAD o CENTRO / HOMOLOGACIÓN (en caso de haberse obtenido la titulación fuera de España):

FORMACIÓN:

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

NOTA:

La empresa propuesta como adjudicataria, **con carácter previo a la adjudicación**, deberá aportar este documento, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa, para el Jefe de Proyecto propuesto, así como, toda aquella documentación que ICM estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dicho Currículum.

Fecha y firma

El Consejero-Delegado de ICM

Fdo.: Blas Labrador Román

