



***PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS
QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE
SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE
ATENCIÓN Y SOPORTE, MANTENIMIENTO,
EVOLUCIÓN Y ADAPTACIÓN A CRET@ DEL
SISTEMA SAINT RRHH Y NÓMINAS”, A ADJUDICAR
MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **105515518480623714554**





ÍNDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES	4
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO.....	7
CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN	7
3.1.- ÁMBITO FUNCIONAL.....	7
3.2.- ÁMBITO GEOGRÁFICO.....	7
3.3.- ÁMBITO NORMATIVO	8
CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	9
4.1 - MODELO GENERAL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO ..	9
4.2 – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	11
4.2.1. SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE	12
4.2.2 SERVICIOS DE PROVISIÓN DE NUEVAS VERSIONES Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	12
4.2.2.1 Sub-servicio de Provisión de Nuevas Versiones	12
4.2.2.2 Sub-servicio de Mantenimiento Correctivo.....	12
4.2.2.3. Sub-servicio de Gestión de Versiones y Soporte a Instalaciones y BBDD	13
4.2.3. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y ADAPTACIÓN A CRET@.....	13
4.2.3.1 Sub-servicio de Mantenimiento Evolutivo	13
4.2.3.1.1. Sub-servicio de Evolutivos Menores, Listados e Informes	13
4.2.3.1.2. Sub-servicio de Evolutivos de Amplio Alcance	14
4.2.3.1.3. Sub-servicio de Unificación y Homogenización de Datos y Procesos.....	16
4.2.3.2 Sub-servicio de Adaptación a Cret@	17
CLÁUSULA 5.- PRESTACION DE SERVICIOS Y MODELO ECONÓMICO.....	19
SERVICIOS DE CUOTA FIJA:	20
SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE:	20
CLÁUSULA 6.- PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS	20
6.1.- Solicitud de Valoración	21
6.2.- Aceptación de Valoración.....	21
6.3.- Ejecución	22
6.4.- Entrega	22
CLÁUSULA 7.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	23
CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	23
8.1.- DISPONIBILIDAD DE MEDIOS	23
8.2.- LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	23
8.3.- RESPONSABLE DEL SERVICIO	24





CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	25
NIVEL OPERATIVO	26
NIVEL ESTRATÉGICO.....	27
CLÁUSULA 10.- ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD.....	28
CLÁUSULA 11.- DEPÓSITO DEL CÓDIGO FUENTE	28
CLÁUSULA 12.- PLAZO DE GARANTÍA	29
CLÁUSULA 13.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	29
CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN	38
CLÁUSULA 15.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS	38
CLÁUSULA 16.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	39
ANEXO 1. CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO.....	40
ANEXO 2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	42
ANEXO 3. MODELO DE CONTRATO DE ESCROW	48





CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

Tras la entrada en vigor del **Artículo 4** de la **Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas** (BOCM Núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), que modifica parcialmente el **Artículo 10** de la **Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas**, la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid pasa a denominarse **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, manteniendo su naturaleza, así como sus funciones recogidas en el precitado **Artículo 10, Tres, c)**, entre las cuales se encuentra la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, y en concreto:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

La **Ley 7/2005**, en su **Disposición Adicional Primera apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre**, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (actualmente Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid) desarrollará en todo caso las siguientes competencias:

- a) Las que le corresponden de ordinario para la implementación de los productos y servicios declarados por el órgano competente como de uso uniforme y exclusivo en toda la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, puestos, puestos de trabajo ofimáticos y las acciones de todo tipo necesarias para el funcionamiento ordinario de los mismos.
- b) Las que le corresponden para la implantación de los sistemas de información y servicios corporativos o institucionales, de aplicación en toda la Comunidad de Madrid. Están comprendidos en esta categoría, en particular los sistemas de información para las transacciones económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Agencia), en el ámbito señalado en el **apartado 4 de la Disposición Adicional Primera** anteriormente citada, la competencia para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el segundo párrafo añadido.

En la actualidad el Sistema de Información **SAINT 6 RRHH y NÓMINAS** es la solución informática en el área de la Gestión Corporativa de Personal y Nóminas para la **Gerencia Asistencial de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y Hospital Universitario de Getafe**, todos ellos Centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) de la Consejería de Sanidad.





Con el objeto de acometer los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los citados Sistemas de Información y para los Centros indicados, mediante **Resolución Núm. 12/2014**, de fecha 15 de enero de 2014, del Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, se adjudicó el contrato de servicio denominado **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS SAINT 6 Y SAINT 7”** (Exp. Núm. **ECON/000217/2013**), a la empresa M-3 INFORMÁTICA, S.L., por un plazo de ejecución de 24 meses (del 3 de febrero de 2014 al 2 de febrero de 2016).

Posteriormente, mediante Resolución Núm. **21/2016**, de fecha 22 de enero de 2016, del Consejero Delegado de la Agencia para Administración Digital de la Comunidad de Madrid, se aprobó a la prórroga del citado contrato, por un periodo de 12 meses (del 3 de febrero de 2016 al 2 de febrero de 2017).

Los Sistemas de Información de RRHH y Nóminas, al igual que ocurre con otros sistemas de gestión, están sujetos a necesidades de adaptación para cumplir con requerimientos en materia legal. Por este motivo es habitual contemplar, en el marco de los contratos de mantenimiento de este tipo de aplicaciones informáticas, las tareas de modificación del software y su correspondiente implantación con el fin de adecuarlo a los cambios normativos. En aquellos casos en que dichas aplicaciones son propiedad de un tercero, como es el caso de M3 SAINT RRHH y Nóminas, es compromiso del fabricante realizar las adaptaciones en el marco de los contratos de mantenimiento.

No obstante M3 SAINT v6 RRHH y Nóminas, versión instalada actualmente en Atención Primaria, H. Getafe y Summa, es una versión del producto en proceso de discontinuidad ya que está desarrollada con una tecnología obsoleta, que hace muy complejo y costoso el trabajo de mantenimiento. Esta versión v6 del producto en la actualidad cuenta ya con muy pocas instalaciones al haber sido sustituida por las nuevas versiones M3 SAINT v7 RRHH y Nóminas o por otros productos. Por ello, el fabricante, para esta versión v6, no contempla dentro de sus servicios de mantenimiento estándar realizar adaptaciones que se corresponderían con mantenimientos evolutivos de alto impacto, recomendando en su lugar instalar las nuevas versiones del producto, en particular en estos momentos la versión v7.

Sin embargo, en aquellas organizaciones donde actualmente está instalada la v6 es preciso dotarse de mecanismos que permitan, ante una necesidad sobrevenida, garantizar la posibilidad de abordar estas tareas con objeto de no interrumpir la operativa en un servicio crítico como el que da cobertura dicho sistema.

Durante la ejecución de la prórroga del contrato “Servicios de Mantenimiento de los Sistemas SAINT 6 y SAINT 7”, los evolutivos abordados eran de complejidad media-baja. Sin embargo, el 12 de febrero de 2016 la Tesorería General de la Seguridad Social (en adelante TSGG) dictó resolución para que 6 de los 12 códigos de autorización que tiene actualmente la Gerencia Asistencial de Atención Primaria (en adelante GAP) se incorporasen al Sistema de Liquidación Directa (en adelante Proyecto CRET@) que utiliza la aplicación SILTRA para el intercambio de datos entre las empresas y la TGSS.

Esto supone cambios sustanciales en el registro de los datos que implican movimientos en la Seguridad Social, en el cálculo de las nóminas por tramos de bases de cotización, en la forma de enviar y recibir datos a la nueva aplicación SILTRA (evolución de la WINSUITE) y en las retroactividades necesarias para adaptar los periodos de cierre contable y los periodos de liquidación con la TGSS. Dichos cambios afectan al núcleo de los Sistemas de Información SAINT 6 RRHH y NÓMINAS. En definitiva, se trata de un Mantenimiento Evolutivo y Adaptativo de gran





envergadura que no responde a las características del Mantenimiento Evolutivo de complejidad y envergadura media-baja que se venía realizando hasta el momento.

Sumado a esto y de forma simultánea surgen cada día nuevos requisitos legales de organismos oficiales como el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) que obliga a mandar remesas automáticas de Certificados de Empresa para cada extinción de contrato, lo que supone un desarrollo importante en Saint 6 RRHH para adaptarlo a la especial problemática de GAP y Summa donde el número de nombramiento y ceses diarios es muy alto y conviven cuentas de cotización a mes actual y a mes vencido, así como trabajadores en varias cuentas de cotización, el Ministerio de Sanidad que requiere la implantación de un Registro Estatal de Profesionales Sanitarios lo que supone el desarrollo de un módulo de interfaz con el registro central del Ministerio, o la reciente modificación de la Ley de Protección Jurídica del Menor que requiere como condición previa a la realización de un contrato de personal sanitario, la consulta al Registro Central de delincuentes sexuales lo que supone asimismo una modificación en la aplicación de Saint 6 RRHH.

En definitiva, para mantener la operatividad de Saint 6 Nóminas y RRHH, cumplir las condiciones del proyecto Cret@ y responder a las constantes demandas de nuevos requisitos de otros organismos del Estado, es necesario realizar desarrollos evolutivos de gran envergadura sobre el sistema Saint 6, que no responde a las características del Mantenimiento Evolutivo de complejidad y envergadura media-baja actualmente contratado y que veníamos realizando hasta el momento. Las circunstancias descritas de evolución de Saint 6 se ven agravadas por la imposibilidad de que el fabricante y propietario intelectual del Sistema, por tanto el único que puede modificar el código fuente, pueda aplicar economías de escala ya que actualmente SAINT 6 únicamente presta servicio en tres centros de la Comunidad de Madrid. Todo ello hace inviable el cumplimiento de los términos técnicos y económicos pactados, incluso teniendo en cuenta las condiciones de modificación previstas del contrato.

En consecuencia y debido a la coyuntura planteada y al objeto de seguir garantizando la operatividad y disponibilidad de los Sistemas de Información SAINT 6 RRHH y NÓMINAS y su preparación para evolución futura a un Sistema de Información más moderno y estandarizado, se plantea por parte de esta Dirección la contratación de los Servicios de Evolución y Adaptación a Cret@ del Software SAINT 6 RRHH y NÓMINAS, englobando en el mismo contrato el actual Servicio de Atención y Soporte y Mantenimiento de dicho Software, adaptándolo al nuevo escenario referenciado anteriormente. Una vez adjudicado el contrato se iniciaran los trámites oportunos para la resolución del actual contrato de "Servicios de Mantenimiento de los Sistemas SAINT 6 y SAINT 7" (ECON/000217/2013), para hacer coincidir el inicio del contrato con la resolución del que actualmente se encuentra en ejecución por tener parte del objeto común

En virtud de lo expuesto, en el ejercicio de las precitadas funciones y al objeto seguir garantizando la operatividad y disponibilidad de los Sistemas de Información SAINT 6 RRHH y NÓMINAS, y su preparación para una evolución futura a un Sistema de Información más moderno y estandarizado, se plantea por parte de esta Dirección la contratación de los **Servicios de Evolución y Adaptación a Cret@ del Software SAINT 6 RRHH y NÓMINAS**, englobando en el mismo contrato el actual **Servicio de Atención y Soporte y Mantenimiento** de dicho Software adaptándolo al nuevo escenario referenciado anteriormente.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **105515518480623714554**





CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los Servicios de Atención y Soporte, Mantenimiento, Evolución y Adaptación a Cret@ del Software SAINT RRHH y NÓMINAS, sobre versión 6 y superiores, que da servicio a los Centros de Gerencia de Atención Primaria, Summa 112 y Hospital Universitario de Getafe, y que comprenden las siguientes líneas principales:

- Servicios de Atención y Soporte.
- Provisión de nuevas versiones y mantenimiento correctivo, sobre versión 6 y superiores
- Servicios de mantenimiento evolutivo y adaptación a Cret@.

CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

3.1.- Ámbito Funcional

Los **productos Software**, que constituyen el ámbito funcional del contrato se detallan en la siguiente tabla:

PRODUCTO	DESCRIPCION
SAINT 6 RRHH y siguientes versiones	Gestión de Recursos Humanos.
SAINT 6 NÓMINAS y siguientes versiones	Gestión de Nóminas y Seguros Sociales.
SAINT 6 Gestión de Usuarios y siguientes versiones	Administración de Usuarios.
Saint 7 RRHH y siguientes versiones	Gestión de Recursos Humanos, Nominas, Seguros Sociales y Portal del Empleado

Tabla 1. Productos Software objeto de este contrato

Se contemplará igualmente, el software relacionado actualmente instalado o que se instalará posteriormente dentro del ámbito del mantenimiento evolutivo.

3.2.- Ámbito Geográfico

El **ámbito** geográfico donde están instalados los productos software objeto de este contrato, y por tanto el ámbito geográfico del mismo, comprende las dependencias de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, Summa 112 y el Hospital Universitario de Getafe. La siguiente tabla resume los productos instalados en las distintas dependencias:





ÁMBITO GEOGRÁFICO	MÓDULOS SOFTWARE			
	Saint 6 RRHH	Saint 6 Nóminas	Saint 6 Gestión de Usuarios	Saint 7 RRHH (Consulta)
Gerencia Asistencial de Atención Primaria	X	X	X	X
Summa 112	X	X	X	
Hospital Universitario de Getafe	X	X		

Las condiciones en las que el adjudicatario deberá cumplir, respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad), y al desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio, se describen en los siguientes apartados.

3.3.- Ámbito Normativo

Esta Agencia establece las distintas tecnologías utilizadas para el mantenimiento y desarrollo de Sistemas de Información, publicando y actualizando sus normativas y buenas prácticas para cada una de las tecnologías vigentes.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa vigente aplicable a los productos y servicios objeto del presente pliego y en concreto:

1. Normativa de Codificación de Documentación, publicada en el documento *AN-01-DM-GPRO-0001*.
2. Normativa de Gestión de Incidencias, Peticiones y Consultas, publicada en el documento *GN-PETU-0001*.
3. Normativa de Seguridad, recogida en la Cláusula 13 **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**.

El adjudicatario deberá utilizar los sistemas de gestión de esta Agencia así como el procedimiento que regula su uso. A título informativo, pero no restrictivo, se enumeran algunos de ellos:

1. Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP) de registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas de los usuarios y de esta Agencia y el procedimiento de Gestión de Incidencias de esta Agencia para tipificación, escalado, y solución de las mismas.
2. Las que indique en cada caso los estándares de trabajo (metodologías, normativas, procedimientos,...).

Esta Agencia no aceptará costes adicionales por posibles *impactos en cambios tecnológicos*, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario. En el caso de que el adjudicatario para acometer estos requerimientos necesitara la adaptación de las infraestructuras tecnológicas, comunicaciones, sistemas y/o software de sus instalaciones, dichas adaptaciones correrán a cargo del adjudicatario.



CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del contrato se enmarcan dentro del Modelo General que tiene esta Agencia para la prestación de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información, con una línea de servicios específica para el mantenimiento evolutivo y la adaptación a Cret@ del Sistema.

4.1 - Modelo General para los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento

Con carácter general, y de acuerdo a los estándares vigentes en esta Agencia, los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información, se estructuran en 4 niveles de gestión:

Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios General.

Nivel 2: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Especializado.

Nivel 3: Servicio de Provisión de Nuevas versiones y Mantenimiento

Nivel 4: Servicio de Administración del Software y Bases de Datos

La Figura 1 representa la arquitectura en capas de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información de esta Agencia.



Figura 1. Arquitectura de Servicios de Mantenimiento de Sistemas de Información de la Agencia

Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios General:

Proporcionará de forma centralizada y en un único punto de entrada la ayuda necesaria a los usuarios de los Sistemas de Información objeto del contrato. Los incidentes se gestionarán de manera centralizada y, en caso necesario, se conectarán remotamente al equipo del usuario. La responsabilidad de este servicio será del



Centro de Atención a Usuarios (En adelante CAU) designado por la Comunidad de Madrid, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del Contrato. Las tareas a realizar por el CAU, en términos generales, son las siguientes:

- Recepción de las llamadas de los usuarios de aplicación de las aplicaciones objeto del presente pliego.
- Registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas (en adelante, IPC o incidente) de los usuarios en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones, asignación de la prioridad y tipificación inicial.
- Resolución de IPCs que sean simples, repetitivas y estén documentadas.
- En caso de no ser un incidente resoluble en este nivel, se realizará su escalado a niveles de soporte más especializados, Nivel 2 o Nivel 3.

La responsabilidad del Adjudicatario será sobre todas las incidencias, peticiones y consultas que sean escaladas desde el nivel 1 de Soporte, o que les lleguen directamente por otros canales, de conformidad con lo que se establece a continuación.

Nivel 2: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Especializado:

Proporciona el diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas (IPC's) relativas al uso de aplicativos en un grado de complejidad o dedicación superior al de primer nivel y contando con un soporte de tercer nivel para escalado de incidentes no solucionables por este servicio. Las tareas a realizar, conforme a los procedimientos y herramientas establecidos por esta Agencia, entre otras, son las siguientes:

- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas: análisis y resolución de las IPC's escaladas.
- Soporte Centralizado Especializado: analizando toda la información disponible (supervisión de servicios críticos, incidentes simultáneos e histórico de incidentes, gestión de problemas, gestión de conocimiento, análisis de circunstancias que puedan afectar a los servicios, cortes recientes, cambios, eventos, etc.), y en base a la experiencia y conocimiento de los entornos técnicos para el rápido diagnóstico y determinación de la mejor solución a aportar en cada caso.
- Soporte Funcional Presencial/Remoto: Permanente o itinerante.
- Soporte Implantación de nuevas versiones: Planificación y realización de las tareas de puesta en servicio de nuevas versiones, procesos que requieran un uso intensivo de sistemas de información, o cualquier nueva operativa que requiera una adaptación por parte de los usuarios de esos sistemas de información o del personal que les presta soporte.
- Documentación de las IPCs repetitivas o frecuentes con objeto de lograr su resolución por los niveles de soporte anteriores.
- En caso de no ser un incidente de este nivel, se realizará su escalado a niveles de soporte más especializados, Nivel 3.

Nivel 3: Servicio de Provisión de Nuevas Versiones y Mantenimiento Software:

En este nivel se provisionan las nuevas versiones y se proporciona el diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas (IPC's) relativas al uso de aplicativos en un grado de complejidad o dedicación superior al de primer y segundo nivel. Las tareas a realizar, conforme a los procedimientos y herramientas establecidos por esta Agencia, entre otras, son las siguientes:

- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas: Análisis y resolución de las IPC's escaladas.





- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas de integración con otros sistemas de la Comunidad de Madrid.
- Gestión de Problemas: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio. Determinar posibles soluciones a las mismas. Realización de acciones de mejora continua: Proponer las mejoras necesarias para restablecer la calidad del servicio, medir y analizar la implementación de las mejoras.
- Documentación de las IPCS repetitivas o frecuentes con objeto de lograr su resolución por los niveles de soporte anteriores.

Nivel 4: Servicio de Administración de versiones y Soporte Técnico a Instalaciones y Bases de Datos:

Consistirá en la ejecución por parte del adjudicatario de las siguientes tareas:

- Administración del software de negocio
- Soporte a la Administración de BBDD
- Solución de problemas técnicos y de rendimiento
- Gestión de la comunicación de nuevas versiones.
- Creación y mantenimiento de perfiles de acceso al sistema.
- Validación y aceptación de entregas.
- Soporte para la instalación del software cliente y configuración de PC asociados al software producto objeto de este contrato.

El alcance de este contrato son los niveles 2, 3 y 4 (en relación al mantenimiento del software) de atención y soporte, según se especifica a lo largo de este Pliego de Cláusulas Técnicas.

El soporte y atención de nivel 1 será responsabilidad de esta Agencia.

Todos los IPC's estarán siempre bajo el control y supervisión de esta Agencia.

4.2 – Descripción de los Servicios

Los servicios objeto del contrato se componen de las siguientes líneas o actividades:

- Servicios de Atención y Soporte
- Provisión de nuevas Versiones y Mantenimiento Correctivo
- Servicios de Mantenimiento Evolutivo y Adaptación a Cret@

Todos estos trabajos estarán bajo la responsabilidad del adjudicatario del contrato y deben ser realizados ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por esta Agencia, descritos en la **CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN**, del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

En cualquiera de los casos, el adjudicatario deberá ejecutar todos estos servicios durante el plazo de ejecución del contrato, teniendo en cuenta los estándares de trabajo de esta Agencia y los niveles de servicio que se exponen en este pliego.





El adjudicatario deberá garantizar la comunicación continua con esta Agencia sobre todo lo que acontezca durante la ejecución de cada uno de los encargos.

Si existiese algún incumplimiento, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en esta cláusula se aplicarán las penalidades recogidas en el **Anexo 2 “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones”** del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

A continuación se indican los servicios objeto del pliego, en los que aplican todos los ámbitos (funcional, técnico y normativo) indicados en la **CLÁUSULA 3.- “ÁMBITO DE ACTUACIÓN”**

4.2.1. Servicios de Atención y Soporte

El objetivo es proporcionar un servicio integral de Atención y Soporte para todas las instalaciones de los productos software objeto del presente contrato tanto para el usuario final como para esta Agencia. La prestación del servicio consistirá en diagnosticar y, o bien dar una solución o bien dirigir al Nivel 3 de gestión, cada una de las incidencias, peticiones y consultas (IPCs) especializadas relativas al Sistema de Información objeto del contrato que llegan a través del Nivel 1 y se efectuará conforme a los procedimientos internos, metodologías y cumplimiento de estándares de calidad de la Agencia. Las actividades a realizar son las descritas en esta misma cláusula correspondientes al Nivel 2 de Gestión del Modelo para la prestación de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de esta Agencia.

Este servicio lo prestará el Adjudicatario utilizando distintas vías: teléfono u otros canales y asistencia presencial cuando sea necesario.

4.2.2 Servicios de Provisión de nuevas Versiones y Mantenimiento Correctivo

El objetivo de este servicio es la provisión de nuevas Versiones y la realización del mantenimiento correctivo para todas las instalaciones de los productos software objeto del presente contrato

Se compone de los siguientes sub-servicios

4.2.2.1 Sub-servicio de Provisión de Nuevas Versiones

En este sub-servicio se incluirán todas las actividades necesarias para proveer cualquier mejora realizada sobre la funcionalidad del Sistema que el fabricante incorpore a sus productos objeto del servicio, tanto se traten de versiones nuevas completas o parciales.

El adjudicatario se compromete, previa autorización y supervisión por parte de la Agencia a mantener actualizadas las aplicaciones instaladas hasta el último nivel de actualizaciones funcionales o cualquier tipo de mejora liberada de los productos software objeto del presente contrato.

4.2.2.2 Sub-servicio de Mantenimiento Correctivo





En este sub-servicio se incluirán todas las actividades necesarias para realizar el mantenimiento correctivo del Sistema de Información objeto de este Pliego de Cláusulas Técnicas.

Son actividades a realizar en el Sistema de Información ante un funcionamiento erróneo (ya sea de procesamiento, rendimiento, programación, seguridad, estabilidad, etc...), deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad.

Las actividades de este tipo de mantenimiento no están sujetas a planificación, sino que se deben atender conforme se detectan. Este mantenimiento podrá requerir tanto actuaciones sobre el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) como sobre la plataforma tecnológica (sistemas, bases de datos, comunicaciones, etc...) de cara a corregir o mejorar un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento significativo de la funcionalidad a lo largo del plazo de ejecución del contrato. En el caso de ser una incidencia debido a la plataforma tecnológica, ésta deberá ser escalada al grupo Remedy correspondiente.

4.2.2.3. Sub-servicio de Gestión de Versiones y Soporte a Instalaciones y BBDD

Las actividades a realizar bajo este sub-servicio son las siguientes:

- Gestión de nuevas versiones, difusión y divulgación de Novedades y Comunicados.
- Soporte a las Instalaciones y a la administración de BBDD

El adjudicatario gestionará las nuevas versiones del producto para su debida instalación, divulgación y comunicación, tanto a los usuarios del Sistema objeto de este Pliego como al personal de la Agencia que así lo requiera. También será responsable de la Gestión de Cambios del Producto y su correspondencia con las IPCs.

Así mismo diagnosticará y resolverá todas las IPCs relativas a la instalación del software o administración de BBDD que lleguen procedente de los otros niveles de gestión. Para el caso de la administración de BBDD, si no lo pudiera resolver lo escalará al grupo Remedy correspondiente.

4.2.3. Servicios de Mantenimiento Evolutivo y Adaptación a Cret@

4.2.3.1 Sub-servicio de Mantenimiento Evolutivo

4.2.3.1.1. Sub-servicio de Evolutivos Menores, Listados e Informes

Son adaptaciones o mejoras funcionales, nuevos listados o informes que demandan agilidad en su puesta en servicio y tienen un alcance reducido. Se consideran evolutivos de este tipo aquellos cuyo coste en horas de trabajo es menor o igual a 50 horas. Por ello, las etapas de la construcción de dicha mejora pueden no ser todas necesarias y se pueden condensar para responder de forma eficaz y eficiente a la demanda.

Incluye ejecución de las acciones de:





- **Mantenimiento Preventivo:** Ejecución de las acciones a realizar sobre el comportamiento del Sistema de Información, con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad de dichos sistemas, sin añadir nueva funcionalidad, conforme al Plan de trabajo trimestral definido.
- **Mantenimiento Adaptativo Legal de pequeña envergadura:** Ejecución de las acciones de mantenimiento del Sistema de Información necesarias para adaptarlo a cambios legales de pequeña envergadura y/o normativas en cualquiera de los ámbitos que afectan a la Comunidad de Madrid, es decir Normativa Internacional, de la Unión Europea, Nacional, Autonómica o Municipal.
- **Mantenimiento Perfectivo:** Ejecución de acciones de inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejora realizadas sobre el sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos. Dentro de este sub-servicio se tratarían la reestructuración de código, definición más clara de los sistemas y optimización de rendimiento y eficiencia, re-ingeniería de procesos funcionales o del proceso de gestión de usuarios y roles, etc...
- **Nuevas funcionalidades:** Ampliación y/o mejora del Sistema de Información para satisfacer las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid.

4.2.3.1.2. Sub-servicio de Evolutivos de Amplio Alcance

Son actualizaciones o mejoras funcionales sobre el Sistema de **amplio alcance, que requieren de un ciclo completo de trabajo**, incluyendo las actividades de análisis, diseño, desarrollo, pruebas, implantación, despliegue y documentación técnica, funcional y de usuario. Se consideran evolutivos de este tipo aquellos cuyo coste en horas de trabajo es mayor de 50 horas.

Se gestionan por tanto a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos en coste y plazo, según se explica en la **CLÁUSULA 6.- PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS**

Aunque la experiencia es que con el rápido crecimiento del mundo digital surgen constantemente nuevas necesidades, existe ya una cartera de necesidades identificadas que se describen a continuación:

Registro Estatal de Profesionales Sanitarios (REPS)

Según señala el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, la Dirección General de Ordenación Profesional del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, gestiona el Registro Estatal de Profesionales Sanitarios con la finalidad de:

- i. Establecer un sistema de información que facilite la planificación de las necesidades de profesionales de la sanidad en el ámbito estatal.
- ii. Facilitar información para coordinar las políticas de recursos humanos en el ámbito del Sistema Nacional de Salud.

El registro es un conjunto de datos (21 ítems) sobre los profesionales sanitarios que desarrollan su actividad en territorio nacional, en el ámbito público o privado.





Los Servicios de Salud de las Comunidades autónomas y en concreto el SERMAS están obligados a mantener un registro de profesionales sanitarios con los datos indicados en el RESP y comunicarlos de forma automática al registro central. Esto requiere las siguientes adaptaciones en Saint 6:

- Realizar y mantener un registro único para los profesionales sanitarios del Área Única de Atención Primaria ya que actualmente hay 12 repositorios con información duplicada y recoger la información necesaria para el registro.
- Realizar y mantener un registro de profesionales sanitarios con la información Summa 112 y Hospital Universitario de Getafe (HUG).
- Desarrollar el mecanismo de comunicación automática que permita consolidar los datos de GAP, Summa y HUG con el resto de los profesionales del SERMAS.

Envío de Remesas de Certificados al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)

La orden TIN/790/2010, de 24 de marzo, regula el envío por parte de las empresas del certificado de empresa al SEPE por medios electrónicos. Los certificados de empresa que hay que enviar al SEPE en el caso de GAP, Summa y HUG son de dos tipos:

- Certificados de empresa de cese por suspensión o extinción de la relación laboral
- Períodos de actividad y otras situaciones producidas durante la vigencia de las campañas de trabajadores fijos-discontinuos.

Dichos certificados contienen información sobre las cotizaciones del trabajador para acreditar su derecho a cobrar el desempleo.

Hasta el momento los certificados se emiten cuando el trabajador lo solicita y se expiden de forma individual, sin embargo existe la obligatoriedad de emitir certificados de empresa de forma proactiva y así lo ha manifestado la inspección de trabajo. Además estos datos se van a cruzar con los existentes en la TGSS.

La aplicación Saint 6 tiene un módulo para emitir remesas de certificados, pero no se ajusta a la especial problemática de Atención Primaria y Summa donde conviven cuentas de cotización a mes actual y a mes vencido y donde los trabajadores pertenecen a varias patronales.

Lo expresado anteriormente requiere:

- El desarrollo de un nuevo módulo de creación de remesas diarias de certificados de empresas y periodos de actividad que recoja para cada cese la información de cotización del trabajador y finalmente construya las remesas correspondientes con las especificaciones del programa certific@2 del SEPE.
- Comunicación de remesas de certificados de empresa y periodos de actividad mediante el tratamiento automático de ficheros XML.





Certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE del 29), que modifica la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, añade, entre otros, al artículo 13 un nuevo apartado:

“5. Será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.”

Por tanto, los trabajadores sanitarios, para poder optar a un puesto deben, o bien aportar certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales (RCDS), o bien firmar una autorización para que el Gestor de RRHH pueda consultar este dato en el RCDS.

Este nuevo requisito legal supone las siguientes modificaciones en Saint 6:

- Realizar un registro para gestión de Autorizaciones de consulta y Certificaciones negativas del RCDS.
- Habilitar nuevos campos en el registro de trabajadores para almacenar la información al respecto
- Habilitar un mecanismo asociado al alta del trabajador, para consulta en el RCDS

4.2.3.1.3. Sub-servicio de Unificación y Homogenización de Datos y Procesos

Engloba las actividades necesarias para preparar el Sistema para una futura migración.

Incluye ejecución de las acciones de:

- **Homogenización de tablas:** Acciones encaminadas a conseguir estructuras homogéneas para todas las BBDD existentes del Sistema Saint 6
- **Unificación de Maestros:** Acciones encaminadas a unificar los Maestros del Sistema para todas las BBDD del mismo organismo existentes actualmente en del Sistema Saint 6
- **Unificación de Procesos:** Acciones encaminadas a Inventariar y unificar todos los procesos existentes dentro del Sistema
- **Preparación de Datos:** Acciones encaminadas a revisar la consistencia de la información y preparar los datos a migrar incluyendo la extracción y transformación de datos y su volcado a ficheros texto.

Este sub-servicio se gestiona a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos en coste y plazo según se explica en la **CLÁUSULA 6.- PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS**



4.2.3.2 Sub-servicio de Adaptación a Cret@

Son adaptaciones de **amplio alcance** sobre Saint 6 que tienen por objetivo la adecuación de la aplicación al nuevo Sistema de Liquidación de Cuotas de la TGSS conocido como proyecto Cret@. Mediante este nuevo Sistema, la Tesorería determina la cotización correspondiente a cada trabajador a solicitud del sujeto responsable de sus ingresos y cuando los datos que éste debe facilitar permitan realizar el cálculo de la liquidación.

Esto supone un cambio muy importante en los procesos, tanto de personal como de nómina, encaminado a conseguir un sincronismo total entre las BBDD de Saint 6 y las BBDD de la TGSS, en el registro de variaciones sobre afiliación, incapacidad laboral y todas y cada una de las peculiaridades relativas a su relación con la Seguridad Social que afectan a los trabajadores, así como su repercusión en la nómina y sus correspondientes cuotas de seguros sociales. En la siguiente **Figura 2** se representa el nuevo proceso de liquidación de cuotas:

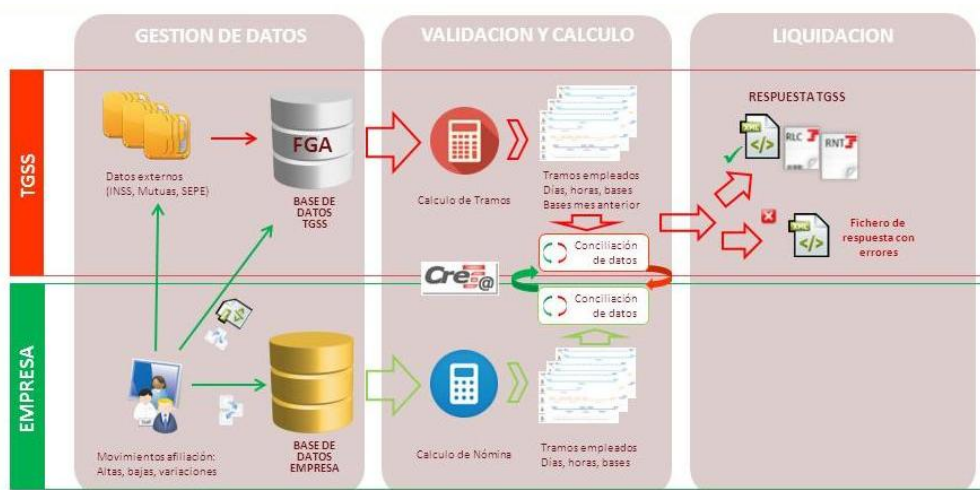


Figura 2. Proceso de Liquidación de Cuotas

Asimismo supone la construcción de tramos de nómina para cada trabajador en función de sus peculiaridades respecto a la Tesorería, y un ajuste en los informes contables.

También supone la incorporación de nuevas tablas maestras de la TSGG y el envío y recepción de nuevos ficheros en formato XML que se intercambian de forma automática con el módulo de cotización del nuevo programa SILTRA de la TGSS. En otras palabras, el nuevo enfoque de liquidación requiere enviar y recibir a/desde la TGSS con el mayor sincronismo posible todos los datos de afiliación y cotización para que la TGSS pueda realizar los cálculos para la cotización. Estos datos son: datos de afiliación, bases de cotización, horas y coeficiente en caso de contratos a tiempo parcial, número de horas complementarias, importe de las compensaciones para el pago delegado, etc

Pero la adaptación al Sistema de Liquidación directa, no solo implica un cambio profundo en el Sistema de Información Saint 6 que tiene que modificarse sustancialmente tanto en el núcleo de cálculo de la nómina y los seguros sociales, como en su interacción con el programa SILTRA de la TGSS, sino también un cambio



sustancial en los procedimientos de trabajo de los Gestores de RR.HH. y en los recursos necesarios para los mismos. Este hecho se representa en la Figura 3.



Figura 3. Modelo de la adaptación a Cret@

Por lo dicho anteriormente el sub-servicio de Adaptación a Cret@ incluye:

Servicios de Desarrollo para adaptar el Sistema de Información Saint 6 que deben incluir al menos las siguientes funcionalidades:

- **Herramientas de nivelación** de trabajadores. Para conseguir la coherencia entre las cotizaciones que tiene Saint 6 y las que tiene la TGSS, el primer paso es realizar el proceso de nivelación, que consiste en comprobar para cada trabajador que sus tramos y características (grupo de cotización, tipo de contrato, ocupación, etc.) son idénticas en ambos sistemas. Esta tarea requiere de herramientas que realicen el proceso automáticamente.
- **Calculo de la nómina por tramos.**
- **Liquidaciones ordinarias.** Calculo de Costes Sociales por empleado y tramos.
- **Liquidaciones complementarias.** Realización de las liquidaciones complementarias según la nueva normativa
- **Sistema de Generación/Recepción/Comparación de Ficheros.** Para transmitir la cotización por el sistema de Liquidación Directa, se requiere un módulo que permita generar y recibir los ficheros XML que se intercambian con la TGSS. Estos ficheros son relativos a
 - Tratamiento del fichero de Trabajadores y Tramos de la TGSS para compararlo con Saint 6.
 - Envíos de ficheros de bases.
 - Recepción de respuesta y reenvíos parciales.
 - Confirmaciones parciales.
 - Confirmaciones generales.
 - Tratamiento del fichero de cálculo de la TGSS para compararlo con Saint 6.
 - Recepción del recibo de liquidación y tratamiento en Saint 6.
 - Rectificaciones.
- **Listados de comprobación previos al envío**
 - Cierre contable de Seguros Sociales.
 - Variación cuotas sociales por registros manuales.
 - Costes sociales ocasionados por retroactividades.





- Empleados alta afiliación y sin cotización.
 - Empleados sin alta en afiliación y con cotización.
 - Empleados con días cotizados distintos a los días en afiliación.
 - Afiliación y cotización de situaciones asimiladas al alta.
 - Listados de nivelación.
 - Revisión topes días cotizados.
 - Cotizaciones Cód. Cta. inactiva en la Tesorería General de la Seguridad Social.
 - Otros listados que en el estudio se consideren necesarios.
- **Listados de comprobación posteriores** al envío
 - Detalle de las liquidaciones enviadas.
 - Respuesta a los envíos realizados.
 - Otros listados que se determinen.

Servicios de Consultoría para facilitar la gestión del cambio hacia el nuevo modelo de liquidación. y realizar las tareas necesarias para que se ponga en marcha el Sistema de Liquidación Directa, tanto durante el periodo de pruebas como en los primeros meses en real. Este apoyo es tanto más clave cuanto que la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, Summa 112 y el Hospital Universitario de Getafe son organizaciones en las que los cambios de cotización de los trabajadores varían regularmente, lo que supone un sobreesfuerzo importante para los departamentos de RRHH correspondientes.

Las tareas de Consultoría abarcan los siguientes campos:

- Gestión del Proceso de Liquidación Directa
- Nivelación de datos Saint 6 - TGSS
- Consolidación sobre los ficheros a enviar
- Validación de datos y tramitación de errores
- Tratamiento de incidencias y resolución de errores
- Tutorías sobre Sistema de Liquidación Directa su funcionalidad correspondiente en Saint 6

Tanto los Servicios de Desarrollo como los Servicios de Consultoría **requieren de un ciclo completo de trabajo**, incluyendo las actividades de análisis, diseño, desarrollo, aprobación e implantación, con su documentación asociada. Se gestionan por tanto a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos en coste y plazo, según se explica en la **CLÁUSULA 6.- PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS**

CLÁUSULA 5.- PRESTACION DE SERVICIOS Y MODELO ECONÓMICO

Los servicios y sub-servicios objeto del contrato se clasifican en dos grandes bloques, según correspondan a la operativa del servicio continuo o se trate de trabajos que surgen mediante petición y se ejecutan mediante encargos. Los primeros se facturarán como servicios de cuota fija y los segundos mediante servicios de cuota variable, según se detalla en el *Anexo 1 CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO*.





La asignación de los servicios y sub-servicios incluidos en la **CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS** de este Pliego de Cláusulas Técnicas cada una de las dos categorías será de la siguiente forma:

SERVICIOS DE CUOTA FIJA:

- Servicios de Atención y Soporte
- Servicio de Provisión de nuevas Versiones y Mantenimiento Correctivo
 - Sub-servicio de Provisión de Nuevas Versiones
 - Sub-servicio de Mantenimiento Correctivo
 - Sub-servicio de Gestión de Versiones y Soporte a Instalaciones y BBDD

SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE:

- Servicios de Mantenimiento Evolutivo y Adaptación a Cret@
 - Sub-servicio de Mantenimiento Evolutivo
 - Sub-servicio de Adaptación a Cret@

CLÁUSULA 6.- PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LOS ENCARGOS
--

Los trabajos englobados en los Servicios de Cuota Variable (**Cláusula 5ª “Prestación de Servicios y Modelo Económico” de este Pliego de Cláusulas Técnicas**), se articularán mediante Encargos Planificables.

A excepción de los anteriormente indicados, ningún otro Servicio ni Sub-servicio del presente Pliego de Cláusulas Técnicas podrá ser objeto de encargo.

La gestión de estos encargos entre esta 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 esta Agencia, y respuesta por el adjudicatario.

2.- Aceptación de la Valoración: Revisión por esta Agencia, aceptación/rechazo.

3.- Ejecución del encargo por el adjudicatario.

4.- Entrega del encargo por el adjudicatario y revisión por esta Agencia.

Esta Agencia asignará a cada encargo una prioridad que determinara 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.
- b) **Prioridad Crítica:** Cuando el encargo es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid.

Toda esta operativa se realizará con las herramientas y metodologías indicadas en el apartado 3.3 de la **Cláusula 3ª “Ámbito de actuación”**.





A continuación se detalla el procedimiento general aplicable a los encargos de prioridad Crítica y Normal.

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

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LOS ENCARGOS:

A continuación se describen detalladamente las distintas etapas para la gestión de los encargos:

6.1.- Solicitud de Valoración

Esta 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 esta Agencia para hacer el encargo, etc.

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

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

Prioridad del encargo	Plazo máximo respuesta (horas naturales)
Normal	168 horas
Crítica	48 horas

El adjudicatario entregará un documento de **valoración de Encargo** que debe incluir, según plantilla establecida, 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.
- La **estimación y justificación detallada** de esfuerzos en horas y plazo máximo de ejecución.
- 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.

6.2.- Aceptación de Valoración

La valoración de Encargo presentada será revisada siempre por esta Agencia, que procederá a su aceptación o no.

Esta 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.





6.3.- Ejecución

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

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

- **Cancelación por esta Agencia:** En este caso el coste a imputar y en su caso facturar será la parte proporcional de la valoración aceptada del encargo en función al grado de avance justificado por los resultados entregados hasta el momento de su cancelación.
- **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 esta 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 acepta la variación, esta Agencia podrá cancelar la ejecución resolviéndose según el punto anterior de Cancelación por esta Agencia.
 - Si acepta la variación de valoración, se continúa la ejecución del encargo, y la nueva valoración aportada será considerada como valoración aceptada del encargo.

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

En el caso de encargos de desarrollo, el equipo del adjudicatario ejecutor del encargo estará obligado a realizar la fusión de su línea evolutiva sobre la línea base, siguiendo la normativa de esta Agencia y sin coste añadido alguno.

6.4.- Entrega

Una vez finalizado el encargo, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a esta Agencia, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

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

- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- 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.

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 esta Agencia.





Si la entrega por parte del adjudicatario es **rechazada** por esta Agencia, el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de esta 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, realizar una nueva entrega para su aceptación por esta Agencia. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada del encargo por esta Agencia siguen teniendo validez.

Estos encargos se facturaran a su finalización.

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 aplicarán las penalizaciones recogidas en el **Anexo 2 "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones"**.

CLÁUSULA 7.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contrata, dentro del marco fijado por esta Agencia, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de Dirección de los Recursos Humanos que constituyan el equipo prestador del servicio, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador del servicio a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio señalados en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

El adjudicatario para configurar su oferta técnica en relación con la organización y descripción del equipo de trabajo, deberá garantizar y justificar la capacidad de disponer de un número de personas suficiente para realizar todos los trabajos objeto del contrato en los plazos indicados en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

8.1.- Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, 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 contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, esta Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

8.2.- Lugar de prestación de los servicios

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará en las instalaciones de la empresa contratista, con las siguientes excepciones:

- Los trabajos que requieran presencia física en las instalaciones del Cliente, bien porque éste así lo requiera o porque esta Agencia así lo estime.





- Los trabajos correspondientes a las pruebas, para asegurar el correcto funcionamiento de las aplicaciones, en cualquiera de las fases descritas, que con carácter excepcional se efectuarán en las dependencias de esta Agencia, o en la ubicación que esta Agencia determine.
- Los trabajos correspondientes a la monitorización de las aplicaciones consecuencia de un funcionamiento inesperado, que con carácter excepcional se efectuarán en las dependencias de esta Agencia, o en la ubicación que esta Agencia determine.
- Las reuniones que tengan lugar durante la ejecución del contrato, sin número limitado a priori, entre el equipo de trabajo del contratista y los responsables de las diversas unidades organizativas de esta Agencia, o con otras personas designadas por esta Agencia, que con carácter general se efectuarán en las dependencias de esta Agencia, o en la ubicación que esta Agencia determine.

En el caso de que se presten servicios en las instalaciones de esta Agencia o en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizará 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, esta 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 y estancia 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.

8.3.- Responsable del Servicio

El contratista designará al Jefe de Proyecto como Responsable del Servicio ante esta Agencia, que formará parte del equipo de trabajo propuesto.

Este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas, y coordinar su ejecución.
- **Diariamente, impartir con exclusividad** al personal asignado por el contratista para la ejecución del contrato **instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar**, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término de la ejecución de cada uno de los encargos.
- **Supervisar y controlar** el trabajo y la calidad de las actividades realizadas y de los entregables obtenidos por el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, e informar a esta Agencia de las posibles incidencias o desviaciones en los plazos.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo** encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en





determinados momentos pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

Hacer entrega a esta Agencia de los productos desarrollados por su equipo.

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

CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por la Agencia.

La Agencia monitorizará y controlará los niveles acordados de servicio de forma activa, independiente e inmediata. Asimismo realizará un seguimiento periódico y normalizado de la ejecución de los trabajos y del contrato.

La Agencia podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento y las herramientas que lo soportan en cualquier momento durante la vida del contrato. El adjudicatario podrá proponer a la Agencia modificaciones al modelo, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la ejecución de los trabajos.

Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de la Agencia.

La Agencia distingue los siguientes niveles en el modelo de seguimiento:

NIVELES DE SEGUIMIENTO
Nivel Operativo , en el que se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar al amparo del objeto del contrato, en su día a día.
Nivel Estratégico , en el que se realiza el seguimiento y control de los aspectos contractuales (cumplimiento de hitos, aplicación de penalizaciones, certificados de servicios, facturación, actas de recepción, ...)

Cada uno de estos niveles de seguimiento, se articula con un Comité.

Los Comités del Modelo de Seguimiento estarán compuestos por los siguientes integrantes:

- **Responsable/s del Contrato** de la Agencia.
- **Director del Servicio** del adjudicatario.
- **Responsable del Servicio** del adjudicatario
- **Jefe Global de Proyecto** de la Agencia y personal del Servicio de la Agencia si así se estima necesario.

Estos Comités del Modelo de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de la Agencia, o en la ubicación que la Agencia determine.





- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a la Agencia la documentación del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de cada reunión, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en los dos días laborables siguientes a la finalización del Comité.
- La Agencia comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- Se podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados, cuando la Agencia lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités,

La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato. El adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por la Agencia en la forma y condiciones que la Agencia establezca. La Agencia podrá realizar las evoluciones funcionales, así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

Nivel Operativo

En este nivel se llevará a cabo el seguimiento operativo de los diferentes servicios del contrato. Puede haber uno por cada familia de servicios, si la Agencia lo considera oportuno. Las actividades a realizar serían las siguientes:

- Realizar el Seguimiento continuo y Control del Servicio y de la ejecución del contrato para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en caso contrario, se implementan las actividades pertinentes para su consecución.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, analizar las desviaciones sobre los valores objetivos de los ANS y proponer, en su caso, las penalizaciones correspondientes.
- Verificar que los medios gestionados por el adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por la Agencia.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo en los ámbitos funcionales y técnicos, y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Facilitar al Comité Estratégico cualquier información que le sea solicitada.
- Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.
- Detección y canalización de las necesidades surgidas desde los diferentes Centros y áreas de negocio.
- Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
- Definición y aceptación de requerimientos para la realización del mantenimiento.
- Aprobación formal de los diferentes planes de trabajo Trimestrales: Plan Global, Plan de Calidad y Mejora Continua, Plan de Mantenimiento (preventivo, perfectivo, etc.) de los Servicios, Plan de Comunicación y Gestión del cambio, Plan de Soporte, Plan de Implantación y Despliegue, Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento, etc.
- Identificar, aprobar y planificar la ejecución de las Acciones de Mejora, revisar y aprobar el Plan de Calidad y Mejora Continua.





El Comité Operativo se reunirá inicialmente con una periodicidad quincenal, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar esta periodicidad.

- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de seguimiento que recoja la situación actual de las acciones en ejecución (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...), implantaciones, aspectos técnicos y de los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de dos días laborables.
- Asimismo, durante la ejecución del contrato con autorización previa y supervisión de la Agencia, puede ser necesario la creación de subcomités Operativos con objetivos específicos que supongan mantener reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de la Agencia, con personal de las Direcciones Generales afectadas, o con las personas que designe la Agencia, sin número limitado a priori, para la consecución de dichos objetivos.

Los responsables del Comité Operativo por parte la Agencia establecerán los criterios y líneas generales de la actuación del adjudicatario.

Los responsables del Comité Operativo por parte la Agencia ejercerán de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente pliego y demás documentos del contrato.

Nivel Estratégico

En este nivel se llevará a cabo la supervisión global del servicio, decidiendo las estrategias a implementar para asegurar los niveles de prestación y eficiencia requeridos por la Agencia, a saber:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Plan Global, validar sus resultados y ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos planificados (contenido y plazos),
- Impulsar y promover las mejoras identificadas en cada una de las áreas implicadas.
- Monitorizar el avance global del Servicio, para el control y garantía de que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por la Agencia.
- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Asegurar que la ejecución de servicios contratados se ajusta al marco contractual.
- Revisión de los niveles de servicio. Acuerdo de penalización a los órganos competentes, determinando si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.





- Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato.

El Comité Estratégico se reunirá inicialmente con una periodicidad trimestral, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar esta periodicidad.

- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el contratista entregará un informe de seguimiento Estratégico que recoja todo lo relacionado con la situación actual de cada evolutivo así como el plan de evoluciones previstas o a revisar. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de dos días laborables.

CLÁUSULA 10.- ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá dentro del Plan de Calidad y mejora Continua, las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, esta Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

El adjudicatario, deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos y que la misma esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de esta Agencia.

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias y peticiones sobre las herramientas o directrices que decida esta Agencia. Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de esta Agencia, determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse. Las incidencias repetitivas en una aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo que elimine el problema base.

El adjudicatario deberá garantizar que la inclusión de nuevas funcionalidades o la corrección de defectos **no generen un impacto negativo en el rendimiento de las aplicaciones**.

El adjudicatario deberá garantizar el establecimiento de una metodología de calidad para todo el servicio definido en este pliego, incluyendo el modelo de relación y metodología de trabajo con otros posibles administradores de los entornos de trabajo de este pliego, proporcionando el traspaso de conocimiento y formación adecuada a dichos proveedores para garantizar la buena coordinación entre todos los administradores.

CLÁUSULA 11.- DEPÓSITO DEL CÓDIGO FUENTE

La Agencia tendrá derecho a acceder al “Código Fuente” del software objeto del mantenimiento para protegerse frente a posibles pérdidas y daños sufridos en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones contractuales.





A tal efecto, con carácter previo a la formalización del contrato, deberá elevarse a público ante Notario el contrato de depósito de contraseña que se acompaña como Anexo 3 al presente Pliego de Cláusulas Técnicas, de conformidad con lo establecido en la cláusula 14 del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

CLÁUSULA 12.- PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de 12 MESES, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, 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 esta Agencia los hayan examinado o reconocido durante su ejecución 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 13.- 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 esta Agencia en el desarrollo del contrato.

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

- 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 esta 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 esta Agencia. Asimismo, esta 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 en la Fase I. Análisis de Requerimientos del sistema los siguientes documentos, que deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de esta 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 esta 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 esta 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 esta 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 esta 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 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 R.D. 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD):
 - 1.1** En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en el Registro General de Protección de Datos de la 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 esta 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.
 - 1.2.3** 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 esta Agencia. La salida de soportes y documentos





fuera de los locales deberá ser también autorizada por esta 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.

- 1.2.4 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.
- 1.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de esta 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.
- 1.2.6 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.
- 1.2.7 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.
- 1.2.8 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.
- 1.2.9 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 esta 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 esta 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 esta 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 esta 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 esta Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a esta 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 la *letra c) del apartado Tres del artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, esta 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 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

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

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

Derecho de información en la recogida de datos.

- 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 esta 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 por los supuestos previstos en la Ley. El Órgano responsable del fichero es el *Consejero-Delegado de esta 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 esta 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 esta 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 esta Agencia, y contemplará las acciones de realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de esta 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 esta 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 o Continuidad de Negocio 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 informes, estudios y documentos elaborados por la empresa adjudicataria y el personal encargado de la ejecución del objeto de la relación contractual serán propiedad de esta 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 informes, estudios y documentos 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 esta 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 esta 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 esta 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 esta 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 esta Agencia.
7. El Equipo del Proyecto procederá a destruir o a devolver a esta 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 esta 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, esta 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 esta 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 esta Agencia los resultados de dichas revisiones.

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

CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo de ejecución del contrato será de **30 MESES**, a contar desde el 1 de octubre de 2016 hasta el 31 de marzo de 2019.

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

CLÁUSULA 15.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización de la cartera de encargos.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Comunidad de Madrid sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de esta Agencia.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a esta Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo, manteniendo una adecuada ordenación y trazabilidad sobre los mismos, así como sobre su





versionado. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc., en idéntico soporte a los anteriores.

Esta Agencia supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, pasado el cual se darán por aprobados si la Comunidad de Madrid no hace indicación contraria.

CLÁUSULA 16.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, los licitadores podrán dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

Dirección de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda y de Sistemas de Información Corporativos

Contacto: **Área de Servicios y Aplicaciones Corporativas de RRHH.**

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

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i></p> <p><i>El Director de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda y de Sistemas de Información Corporativos</i></p> <p><i>Fdo.: Manuel Tarrasa Sánchez</i></p>	<p><i>APROBADO POR:</i></p> <p><i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
--	---

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **105515518480623714554**





Anexo 1. CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO

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

- Servicios de Cuota Fija
- Servicios de Cuota Variable

I. Servicios a prestar en Cuota Fija:

Esta cuota fija dará cobertura a una capacidad productiva estable y especializada, tanto en los ámbitos de actuación objeto del pliego como en el propio modelo de servicio, sus procedimientos y herramientas.

Se define una cuota fija mensual para la cual el adjudicatario se compromete a prestar, en los niveles de calidad expresados en el **Anexo 2 “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones”**, todos los servicios y sub-servicios especificados en el presente pliego, a excepción de los indicados en el **apartado II. Servicios a prestar en Cuota Variable** del presente anexo.

Todos los servicios/sub-servicios asociados en este apartado, se computarán como una **cuota fija mensual**.

El importe mensual para la cuota fija será el que se deduzca de aplicar la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación a: **11.056,82 € (IVA no incluido)**, de conformidad con lo establecido en el apartado 15 del Anexo I del Pliego de Condiciones Jurídicas.

En cada facturación mensual, la cuota fija podrá verse afectada por las penalizaciones correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores exigidos por esta Agencia.

II. Servicios a prestar en Cuota Variable

Se define una cuota variable para abordar necesidades bajo demanda y que son todos los servicios y sub-servicios citados en la **CLÁUSULA 5.- “PRESTACION DE SERVICIOS Y MODELO ECONÓMICO”**

La cuota variable dará cobertura a los sub-servicios clasificados como de cuota variable en la **Cláusula 5.- “Prestación de Servicios y Modelo Económico”**, estos son:

- Sub-servicio de Mantenimiento Evolutivo
- Sub-servicio de Adaptación a Cret@





Debido a la naturaleza de los servicios a los que da cobertura la cuota variable, esta Agencia no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la cuota variable.

Los servicios asociados en este apartado, se computarán de la siguiente forma:

- La tarifa a aplicar será de **38,50.-€/hora**. (A dicho precio/hora se le aplicará la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación).
- El importe a facturar será el resultado de aplicar la tarifa por el número de horas computadas efectivamente.
- No computarán en ninguno de los casos las horas dedicadas a la preparación o posterior evaluación de los trabajos por considerarse incluidas dentro de la Cuota Fija.

Se facturarán mensualmente los encargos terminados, entregados y aceptados por esta Agencia y teniendo la conformidad de la Dirección responsable del Contrato.

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

Reparto de Horas (servicios Cuota Variable)					
AÑOS	2016	2017	2018	2019	TOTAL
HORAS	7.019	10.077	4.511	873	22.480

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

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 aceptados por esta Agencia durante en 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 e importe.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **10551551848062371454**





Anexo 2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Introducción

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 del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. 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 técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

1. Niveles de Servicio

A continuación se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de incidentes, (i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas de los usuarios) en relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

1.1 Clasificación de los incidentes

La Agencia clasifica cualquier incidente que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes niveles de criticidad:

PRIORIDAD	DESCRIPCION
CRÍTICA	<p>Se cumplen las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida total del servicio. <p>(y)</p> <ul style="list-style-type: none">El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad):<ul style="list-style-type: none">Ventanilla / Acceso ciudadano, oImpacto económico, oImpacto político / socialLas quejas serán consideradas como críticas
NORMAL	<ul style="list-style-type: none">Resto de situaciones

Tabla 2 – Niveles de Criticidad de los incidentes

Servicio catalogado como crítico: aquellas incidencias relacionadas con los siguientes servicios y siempre teniendo en cuenta su estacionalidad:

- Ventanilla/acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. *Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, portal Madrid.org,...*
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos, teniendo en cuenta su estacionalidad. *Ejemplos: servicios de pago de nóminas,...*





- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid,...

1.2 Tiempos de resolución de incidentes

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del adjudicatario dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde la Agencia.

Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta interna de gestión de actividades planificadas, que el adjudicatario está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de regulación de las mismas, detallado en el **apartado 3.3 de la Cláusula 3 “Ámbito de actuación”**.

El tiempo de resolución a medir será el plazo transcurrido desde la creación de la actividad planificada para la atención y solución del incidente hasta el cierre de la misma actividad con aceptación de la solución por el grupo responsable de la Agencia.

Los **tiempos máximos de resolución de incidentes** se detallan en la tabla siguiente:

Tipo incidentes	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencias Consultas Quejas	CRÍTICA	≤ 4 horas naturales
	NORMAL	≤ 5 días laborables

Tabla 3 – Los tiempos de resolución de incidentes

2. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los ANS definidos para este servicio son los siguientes:

▪ Tiempo máximo de resolución de incidentes

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este **Pliego de Cláusulas Técnicas** (tiempo máximo de resolución de incidentes).

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	1	1,5	2
IRS01	IRS01 = IS = Número de incidentes críticos abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,04	IS=0	n/a	1≤IS<2	2≤IS
IRS02	IRS02 = IS = Número de incidentes normales abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,02	IS<2	2≤IS<3	3≤IS<4	4≤IS





Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	1	1,5	2
IRS03	IRS03 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes críticos.	0,04	IS=0	0%<IS<50%	50%≤IS<75%	75%≤IS
IRS04	IRS04 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes normales.	0,02	IS=0	0%<IS<50%	50%≤IS<75%	75%≤IS

A la hora de realizar los cálculos para estos indicadores hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Crítico

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a la Agencia.
- A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución.

Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Normal.

- Se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
- La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución.

Para todos los incidentes en caso de rechazo de solución

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera creación del encargo solución del incidente.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique a la Agencia la solución que sea validada y aceptada por parte de la Agencia

Para todas las incidencias y consultas en caso de reapertura

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera apertura de la incidencia.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a la Agencia de la incidencia correspondiente a la última reapertura.

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





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

Donde:

- **A** es el 15% del importe correspondiente a la cantidad económica mensual, que resulte de dividir el importe de adjudicación fijado para la Cuota fija entre el número de meses de ejecución, es decir:

$A = 0,15 * \text{Importe de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija Mensual, IVA no incluido.}$

- **W** Peso del indicador.
- **F** Factor de corrección.

La penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANS's en este apartado no podrá superar la cantidad representada por A.

▪ Respuesta de quejas

Con estos indicadores se quiere medir las quejas a las que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este **Pliego de Cláusulas Técnicas**.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	1	1,5	2
IRQ01	IRQ01= IS = Número de quejas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de respuesta)	0,04	IS=0	n/a	$1 \leq IS < 2$	$2 \leq IS$
IIRQ02	IIRQ02 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de respuesta de quejas.	0,04	IS=0	$0\% < IS < 50\%$	$50\% \leq IS < 75\%$	$75\% \leq IS$

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

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

Donde:

- **A** es el 15% del importe correspondiente a la cantidad económica mensual, que resulte de dividir el importe de adjudicación fijado para la Cuota fija entre el número de meses de ejecución, es decir:

$A = 0,15 * \text{Importe de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija Mensual, IVA no incluido.}$

- **W** Peso del indicador.
- **F** Factor de corrección.

La penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANS's en este apartado no podrá superar la cantidad representada por A.

▪ Reclamaciones de incidentes.

Por cada tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas, se medirá los incidentes reclamados frente al total de cada tipo que hayan estado abiertas en el periodo evaluado. Se evaluará mensualmente.





Por cada tipo de incidente, se considera incidentes reclamados aquellas que son requeridas su resolución por el usuario de nuevo tras ser reportadas la primera vez y no ser solucionadas.

Indicador	Descripción	Valores	Factor IRI por incumplimiento
IRI	Porcentaje de reclamaciones	IRI < 5%	Sin penalidad
		5% ≤ IRI < 10%	1%
		10% ≤ IRI < 15%	2%
		15% ≤ IRI < 20%	3%
		20% ≤ IRI	4%

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

$$\text{Penalización} = A \times \text{Factor IRI}$$

Donde

- **A** - Importe mensual de la Cuota Fija, IVA no incluido.
- **IRI** - % de penalización aplicable por el incumplimiento de los ANS de este apartado.

La Penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANSs en este apartado no podrá superar la cantidad representada por el 4% de A.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura pendiente de tramitación.

▪ Retraso en Fecha de Entrega de Actividades Planificables.

Para las peticiones, evolutivos y desarrollos que se realizan en la modalidad de encargos, se controlará la fecha de entrega real de la prestación respecto a la fecha de entrega planificada que fue acordada previamente. En el caso de que el encargo planificable tuviera hitos parciales, no se penalizarán el incumplimiento de estos hitos.

A cada mantenimiento evolutivo esta Agencia le asignará una prioridad: Alta o Normal. Los cambios legales se considerarán en todos los casos como Evolutivos con prioridad Alta. Salvo los cambios legales que siempre tendrán prioridad alta o que esta Agencia comunique al adjudicatario otra distinta, la prioridad por defecto de las actividades planificables será la prioridad normal.

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

Tiempo de retraso(t) en días naturales	Penalidad Prioridad Alta	Penalidad Prioridad Normal
3 < t < 15	10 %	5 %
15 ≤ t < 30	15 %	10 %
30 ≤ t	20 %	15 %

Tabla 4. Penalidades para los retrasos en las entregas planificables.

Las penalizaciones se aplicarán, según la tabla anterior, por cada prestación retrasada

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

$$\text{Penalización} = \sum A * PPR$$

Donde:

“**A**” es el importe correspondiente al coste total acordado para la entrega planificable (IVA no incluido).

PPR es el % de penalización aplicable a cada entrega retrasada según su prioridad y tiempo acumulado de





retraso, según la tabla anterior.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura pendiente de tramitación.

▪ **Calculo de la Penalización Total del Periodo**

La penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, **será el menor de los siguientes valores:**

- La suma del total de las penalizaciones aplicables.
- El **15 %** del total de la Factura (Fijo + Variable), IVA no incluido, correspondiente al periodo que está siendo controlado.

En el caso de que la penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado **supere el 15 %**, la diferencia entre dicha penalización y el 15 % se descontará de la factura correspondiente al siguiente periodo.

Si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en el período de los últimos 12 meses, el importe de la penalización correspondiente a cada uno de los meses supera el 15% del importe de la factura correspondiente a dicho mes por todos los servicios IVA no incluido, esta Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

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





Anexo 3. MODELO DE CONTRATO DE ESCROW

En Madrid, a de septiembre de 2016.

REUNIDOS

De una parte, D....., en calidad de Consejero Delegado, nombrado por....., actuando en nombre y representación de la **AGENCIA PARA LA ADMINISTRACION DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID (en adelante LA AGENCIA)**, con C.I.F. número Q7850054C, y domicilio en la calle Embajadores número 181 de Madrid, en el ejercicio de las atribuciones que tal nombramiento le confiere.

Y de otra, D./Dª con D.N.I. número, actuando en nombre y representación de(en adelante **LA EMPRESA**) con C.I.F. número y domicilio en, en virtud de las facultades que le confiere la Escritura de, autorizada por el Notario de D./Dª., el día con el número de su Protocolo.

Reconociéndose mutuamente competencia y capacidad para formalizar el presente contrato,

EXPONEN

I. Que con fecha se acordó, mediante Resolución número del Consejero Delegado de LA AGENCIA, la apertura del procedimiento negociado para la contratación del servicio titulado **“SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE, MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN Y ADAPTACIÓN A CRET@ DEL SISTEMA SAINT RRHH Y NÓMINAS”**, Expediente número ECON/000108/2016 (en adelante **EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO**).

II. Que **LA EMPRESA** es titular, en exclusiva, de los derechos de explotación del programa de ordenador denominado “.....” que figura inscrito en el Registro Central de la Propiedad Intelectual con el número de asiento (en adelante **SOFTWARE**).

III. Que con carácter previo a este contrato, y por tanto con anterioridad al otorgamiento del contrato del servicio referido, **LA EMPRESA** tiene depositado en la sede de **LA AGENCIA**:

- el “Código Fuente Encriptado” del **SOFTWARE**,
- el Código Ejecutable del programa compilador del **SOFTWARE**, en soporte CD-ROM, en el que se incluye la licencia de uso propiedad de **LA EMPRESA**.
- y una copia encriptada con la misma clave de la siguiente documentación :
 - Modelo de Datos
 - Manual Técnico de Instalación
 - Manuales Usuario
 - SAINT6 Manual de Usuario Gestión de Nómina
 - SAINT6 Manual de Usuario Gestión de Usuarios





SAINT6 Manual de Usuario RPT

SAINT6 Manual de Usuario RRHH Hospital

SAINT6 Manual de Usuario RRHH Primaria

SAINT6 Requisitos Previos

- Casos de Uso

Anexo de la Bolsa

Cambios ajuste ejercicio

Cuadrante de Guardias

Esquema elaboración de nómina

Esquema procesos seguros sociales

Exceso de Jornada - SUMMA

Generación FDI

Regularización IRPF mensual

Retenciones anuales 190

Traspaso Seguros sociales

Certificado de Empresa

Inserción de un alta

Introducción de ausencias y suplencias múltiples

Introducción de Permisos y Situaciones administrativas

Introducción de procesos de IT

Introducción de suplencias

Preparación de Ficheros Maestros para ficheros AFI

Protocolo para Cambiar Contratos

Protocolo para Importar Datos de Cotización

Protocolo para Introducir Reducciones de Jornada en el Programa SAINT RR

Protocolo para la Creación de CIAS en Hospital

Protocolo para la Creación de CIAS en Primaria

Protocolo para la Generación de Certificado de Servicios Prestados

Protocolo para la Generación de Listados

Protocolo para la Introducción de Altas en el Histórico



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **105515518480623714554**





Protocolo para la Introducción de Altas en el Programa de RR.HH

Protocolo para la Introducción de Ausencias en el Histórico

Protocolo para la Introducción de Datos Personales en la Ficha de un Trabajador

Protocolo para la Introducción de Guardias

Protocolo para Realizar un Cambio de Puesto de Trabajo en el Programa De RRHH

Protocolo para Realizar un Fichero AFI

Cambio de Puesto de Trabajo

Creación de Plazas

Generación de Certificado de Servicios Prestados

Generación de Listados

Generación del Fichero AFI

Inserción de un Alta

Introducción de Altas en el Histórico

Introducción de Ausencias en el Histórico

Introducción de ausencias y suplencias múltiples

Introducción de Ausencias y Suplencias

Introducción de Datos Personales

Introducción de Guardias

Introducción de procesos de IT

Introducción de Suplencias

Preparación de Ficheros Maestros para ficheros AFI

A los efectos del presente contrato, se entiende por “Código Fuente” el texto que contiene las instrucciones del programa informático, escritas en el lenguaje de programación, siendo un archivo de texto legible que se puede copiar, modificar e imprimir sin dificultad, así como los programas, subprogramas, librerías, materiales, manuales y demás documentación asociada necesaria para la instalación, el uso, la modificación y la actualización de dicho código fuente y programa. Y por “Código Fuente Encriptado”, se entiende aquél cuyo texto normal se ha convertido en un texto codificado que es ilegible para cualquier persona que desconozca la contraseña necesaria para su descodificación.

IV. Que **LA AGENCIA** está interesada, en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por **LA EMPRESA** en **EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO** pendiente de otorgar, en acceder a la contraseña de descodificación del “Código Fuente” del **SOFTWARE** para protegerse frente a posibles pérdidas y daños sufridos.

V. Que ambas partes han acordado que sea depositada ante notario la contraseña de descodificación del “Código Fuente” del **SOFTWARE**, y sea la Notario del Ilustre Colegio de Madrid D^a (en adelante "**LA**





NOTARIO") la depositaria de la misma, lo que se llevará a cabo junto con la elevación a público de éste documento, cumpliéndose con todas las especificaciones previstas en el presente contrato de depósito.

A tal efecto,

OTORGAN

De acuerdo con los expositivos precedentes, la formalización del presente **CONTRATO DE DEPÓSITO O ESCROW**, que se regirá por lo establecido en la legislación española vigente en materia de Propiedad Intelectual, Códigos Civil y de Comercio y de manera especial por las siguientes

ESTIPULACIONES

PRIMERA.- Objeto del Contrato.

1.1 El objeto del presente contrato es otorgar a **LA AGENCIA** la posibilidad de acceder a la contraseña de descryptación del código fuente del **SOFTWARE**, en la eventualidad de que se produzca alguna de las causas establecidas en la Estipulación Tercera.

1.2 LA EMPRESA depositará a continuación, en esta misma fecha, la contraseña de descryptación del código fuente del **SOFTWARE**, en la Notaría de doña María del Rosario de Miguel Roses, hasta que sea requerida su entrega por alguna de las partes, por cumplirse los requisitos indicados en este contrato.

1.3 D/Dª. garantiza en este acto a **LA AGENCIA** que lo depositado es precisamente la contraseña de descryptación del código fuente del **SOFTWARE**, de manera legible para su uso, garantizando asimismo su correcto funcionamiento durante la vigencia de este contrato.

SEGUNDA.- Duración.

2.1 El presente Contrato entrará en vigor el día de su firma por las partes. El contrato estará vigente durante un plazo de cinco años, concluyendo el día.....; salvo que se produzca la terminación anticipada por las causas y circunstancias que se exponen a continuación.

2.2 Los gastos que se deriven de la formalización, ejecución, renovación o terminación del presente contrato correrán por cuenta de **LA EMPRESA**, incluidos los aranceles, impuestos, tasas o precios públicos que pudieran devengarse.

TERCERA.- Supuestos de retirada.

LA AGENCIA podrá retirar la contraseña de descryptación del código fuente del **SOFTWARE** en los siguientes casos:

a) Incumplimiento grave y reiterado de las condiciones establecidas en **EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO**, siempre que este incumplimiento no se deba o sea consecuencia de la actuación de **LA AGENCIA** o de un tercero no autorizado por **LA EMPRESA**, siendo necesario que se produzca, al menos, un requerimiento previo y formal de **LA AGENCIA** a **LA EMPRESA** para que cumpla las condiciones contractuales, por algún medio que permita dar fe indubitada de su recepción, no habiéndose corregido el incumplimiento en tiempo y forma.

b) Incumplimiento por **LA EMPRESA** del contenido del presente contrato, incluido el impago de las cantidades debidas a la Notario en concepto de precio por el depósito de la contraseña de descryptación del código fuente del **SOFTWARE**.

c) Con carácter general, en los siguientes supuestos:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **105515518480623714554**





- c.1. Declaración de concurso de acreedores del **Licenciante** a instancia de acreedor legítimo.
- c.2. Presentación de solicitud, por parte del **Licenciante**, de concurso voluntario de acreedores.
- c.3. Cualquier cambio en la actividad u objeto social del **Licenciante**, que lo imposibilite para el correcto cumplimiento de las obligaciones contratadas con el **Licenciatario** referentes al software.

CUARTA.- Procedimientos de retirada.

Ante la concurrencia de cualquiera de las circunstancias enumeradas en la estipulación tercera, **LA AGENCIA** podrá retirar la contraseña de descryptación del código fuente del **SOFTWARE** mediante los procedimientos siguientes, atendiendo al supuesto de retirada del que se trate:

a) Cuando se cumpla el supuesto de retirada referido en la letra a) o en la letra b) de la Estipulación tercera anterior, **LA AGENCIA** podrá retirar la contraseña de descryptación del código fuente del **SOFTWARE**, inmediatamente, mediante la mera exhibición a la NOTARIO de la **RESOLUCIÓN dictada por el Consejero-Delegado de LA AGENCIA por la que se acuerde la resolución del CONTRATO DE MANTENIMIENTO o la resolución del presente contrato.**

b) Cuando tenga lugar cualquiera de las circunstancias previstas en la letra c) de la estipulación tercera anterior, **LA AGENCIA** podrá retirar los elementos depositados, inmediatamente, mediante la mera exhibición a la NOTARIO de la siguiente documentación, atendiendo a la circunstancia de que se trate:

b.1) En caso de declaración de concurso de acreedores a instancia de acreedor legítimo, certificación del Registro Mercantil en la que se acredite tal extremo.

b.2) En caso de solicitud de concurso voluntario de acreedores por parte del Licenciante, certificación del Registro Mercantil en la que se acredite cualquiera de tales extremos.

b.3) En caso de cambio de actividad, certificación del Registro Mercantil acreditando el cambio en el objeto social de **LA EMPRESA**.

Expirado el plazo para el que fue constituido el depósito, bastará la mera solicitud formal de **LA EMPRESA**, a la Notaría depositaria para que le sea devuelta al Licenciante la contraseña de descryptación del código fuente objeto del presente contrato.

QUINTA.- Identificación del usuario.

La NOTARIO debe entregar la contraseña de descryptación del código fuente del **SOFTWARE**, exclusivamente en los supuestos previstos en la estipulación tercera anterior y según el procedimiento descrito en la estipulación cuarta anterior, a la persona suficientemente apoderada para ello por **LA AGENCIA**.

LA NOTARIO deberá comprobar la identidad de la persona que le solicita la retirada de la contraseña de descryptación del "Código Fuente" del **SOFTWARE**.

SEXTA.- Garantía.

La EMPRESA garantiza expresamente que la contraseña de descryptación del código fuente del **SOFTWARE** no contiene artificio lógico alguno, ni cualquier otro mecanismo, que impida:

- a) La compilación del código fuente del software.
- b) La obtención, mediante la compilación del código fuente depositado, de un código objeto del software cuyo funcionamiento sea el garantizado en el manual de usuario por **LA EMPRESA**.





c) La transformación, uso o reproducción, tanto del código fuente depositado como del código objeto obtenido mediante el proceso de compilación.

SÉPTIMA.- Actualización del depósito.

7.1 La EMPRESA procederá a actualizar los elementos del depósito que se señalan en el punto III del texto expositivo, sustituyendo los depositados por los elementos que incluyan las modificaciones, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en la que proceda a la liberación de una nueva versión del software o cuando sin que se trate de una nueva versión las actualizaciones llevadas a cabo en el software resulten sustanciales.

7.2 La EMPRESA garantiza expresamente que los elementos que deposite en cumplimiento de lo dispuesto en la presente estipulación cumplirán igualmente con lo garantizado en la estipulación sexta anterior.

OCTAVA.- Causas de resolución.

Serán justas causas de resolución del presente contrato:

a) En caso de terminación normal o resolución, ya sea por acuerdo mutuo de las partes o por incumplimiento de **LA AGENCIA**, del **CONTRATO DE MANTENIMIENTO**.

b) Por incumplimiento por cualquiera de las partes del contenido del presente contrato.

NOVENA.- Confidencialidad.

9.1 Ambas partes garantizan que mantendrán la más estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional en relación con los asuntos de la otra parte durante la vigencia de este Contrato y después de su terminación.

9.2 LA EMPRESA y LA AGENCIA tratarán, durante y con posterioridad a la vigencia de este contrato, toda información propiedad de la parte contraria de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros sin autorización expresa de la parte a la que pertenece dicha información.

9.3 A los efectos del presente Contrato, tendrá la consideración de "Información Confidencial" toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

En ningún caso tendrá carácter confidencial la información referente a:

a) Cualquier tema que aparezca en bibliografías públicas o que pase a ser de dominio público, salvo cuando llegue a serlo como consecuencia del incumplimiento de una por las partes, del presente pacto de confidencialidad.

b) Cualquier información o conocimiento adquirido de terceros.

c) Divulgación requerida por ley o alguna normativa.

DÉCIMA.- Legislación aplicable y Jurisdicción.

El presente Contrato se rige por las estipulaciones del mismo y en lo no previsto, por las normas del vigente Código de Comercio y demás legislación mercantil, civil y administrativa en cuanto le fuera aplicable.

Toda controversia derivada de este contrato o que guarde relación con él, incluida cualquier cuestión relativa a su existencia, validez o terminación, quedará sometida al enjuiciamiento de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital, con renuncia expresa de las partes a cualquier otro foro que pudiera corresponderles.





Y en prueba de conformidad con cuanto antecede y con voluntad de obligarse, las partes firman el presente documento en duplicado ejemplar en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

**EL CONSEJERO DELEGADO DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA C.M.**

EL CONTRATISTA



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **105515518480623714554**

