

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y ENTORNO TÉCNICO
DE CENSO, NOTIFICACIONES, EXPEDIENTE ELECTRÓNICO
(CENO) Y BUSINESS INTELLIGENCE DE TRIBUTACIÓN
AUTONÓMICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS
(BITA)”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO
ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS**

ECON/000185/2019



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908880783492752430194**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y ENTORNO TÉCNICO DE CENSO, NOTIFICACIONES,
EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (CENO) Y BUSINESS INTELLIGENCE DE TRIBUTACIÓN AUTONÓMICA DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS (BITA)”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS**

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN	5
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO	6
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO SOFTWARE	6
3.1 Censo, Notificaciones y Expediente Electrónico (CENO).	6
3.1.1 Censo de Contribuyentes (SAP)	6
3.1.2 Notificaciones (SAP)	6
3.1.3 Sistema Expediente Electrónico (SAP).....	7
3.1.4 Sistema de Digitalización	7
3.1.5 Producto software de base	7
3.2 Business Intelligence de Tributación Autonómica (BITA).....	7
3.2.1 Producto software de base	8
3.3 Evolución tecnológica	8
CLÁUSULA 4. SERVICIOS REQUERIDOS.....	8
4.1 Organización de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento.	8
4.1.1 Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Generales.....	8
4.1.2 Nivel 2: Servicio de Mantenimiento Especializado de Aplicaciones.	8
4.1.3 Nivel 3: Servicio de Mantenimiento del Fabricante de los productos software.....	9
4.2 Servicios a prestar en Cuota Fija.....	9
4.2.1 Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.	9
4.2.2 Mantenimiento Correctivo.	10
4.2.3 Mantenimiento Evolutivo en Cuota Fija.....	10
4.2.4 Instalación actualizaciones funcionales de Producto SAP	10
4.2.5 Soporte Técnico en la Administración del Sistema.....	10
4.2.6 Gestión del Servicio ante Madrid Digital.	11
4.3 Servicios a prestar en Cuota Variable.	11
4.3.1 Mantenimiento Evolutivo en Cuota Variable.	11
4.3.2 Servicios de Valor Añadido.	13
CLÁUSULA 5. ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES	13
5.1 Servicios no planificables. Procedimiento de trabajo.	13
5.2 Encargos planificables. Procedimiento de trabajo.....	13
CLÁUSULA 6. DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS.....	14
6.1 Perfiles y Categorías del Equipo de Trabajo.	15
6.1.1 Director del Servicio.	15
6.1.2 Responsable del Servicio.....	15



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908880783492752430194**

6.1.3	Consultor SAP Senior / Arquitecto SAP.....	18
6.1.4	Consultor SAP Junior.....	20
6.2	Configuración del Equipo de Trabajo.....	21
6.3	Configuración del Equipo Extendido.....	22
6.4	Certificación de los servicios.....	23
6.5	Facturación de los servicios.....	23
6.6	Constitución y Modificaciones en la composición del Equipo de trabajo.....	24
6.6.1	Constitución del equipo de trabajo.....	24
6.6.2	Sustitución de los miembros integrantes del equipo de trabajo.....	24
CLÁUSULA 7. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		25
7.1	Certificaciones de Empresa Requeridas.....	25
7.2	Horario de la prestación del servicio.....	25
7.3	Localización de la prestación del servicio.....	26
7.4	Medios de producción.....	26
7.5	Software.....	26
7.6	Seguridad.....	27
7.7	Comunicaciones.....	27
CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO		28
8.1	Nivel Operativo.....	29
8.2	Nivel Estratégico.....	31
8.3	Herramientas para la gestión del servicio.....	31
CLÁUSULA 9. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		32
9.1	Fase de Transición.....	32
9.2	Fase de Pleno Servicio.....	33
9.3	Fase de Devolución del Servicio.....	33
CLÁUSULA 10. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD		34
CLÁUSULA 11. PLAZO DE GARANTÍA		34
CLÁUSULA 12. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....		34
CLÁUSULA 13. PLAZO DE EJECUCIÓN		35
CLÁUSULA 14. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS		35
CLÁUSULA 15. CONSULTAS.....		35
ANEXO 1 CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....		37
1.1	Servicios a prestar dentro de la Cuota Fija.....	37
1.2	Servicios a prestar a Coste Variable:	37
ANEXO 2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES.....		38
2.1	Condiciones Generales para el cálculo de ANS y penalidades.....	38
2.2	Niveles de Servicio y Penalidades Aplicables por su Incumplimiento.....	39
2.2.1	ANS y Penalidades sobre la resolución de incidentes.....	39
2.2.2	ANS y Penalidades sobre el Equipo prestador del Servicio.....	43
2.2.3	ANS y Penalidades sobre encargos Planificables	45
ANEXO 3 MODELO DE CURRÍCULUM VITAE		46



3.1	Cumplimiento de requisitos mínimos del Equipo Base y Valoración de criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor	46
3.2	Valoración de criterios cualitativos evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas	50
3.2.1	Valoración de mejora de la capacidad del equipo prestador del servicio	51
3.2.2	Valoración de mejora de la calidad del equipo prestador del servicio	53
ANEXO 4	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	55
4.1	Protección de datos personales y Privacidad	55
4.1.1	Normativa	55
4.1.2	Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento	55
4.1.3	Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio	58
4.1.4	Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	58
4.1.5	Deber de Información	59
4.2	Seguridad en la utilización de medios electrónicos	59
4.2.1	Normativa	59
4.2.2	Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad	60
4.3	Medidas de Seguridad	60
4.3.1	Documentación de seguridad	60
4.3.2	Confidencialidad y deber de secreto	60



CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

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

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.

El software SAP es la solución informática, adoptada por la Dirección General de Tributos de la Consejería de Hacienda y Función Pública, para la gestión del censo de contribuyentes, la gestión y seguimiento de los envíos de la notificación tributaria, la gestión del expediente electrónico y el módulo de digitalización de documentación en papel y su incorporación al expediente electrónico. En cuanto a la explotación y cruce de información, necesaria para la toma de decisiones, la DG de Tributos ha adoptado el producto Business Objects como herramienta para realizar las tareas de Business Intelligence (inteligencia de negocio).

En virtud de lo expuesto, y en el ejercicio de las precitadas funciones, la Dirección de Sistemas de Información Corporativos de la Agencia precisa proceder a la contratación de los servicios informáticos especializados en el mantenimiento y evolución del Sistema de Información para la Gestión del Censo Tributario, las Notificaciones, el Expediente Electrónico (CENO) y el Business Intelligence de Tributación Autonómica de la Dirección General de Tributos (BITA).

En paralelo a la ejecución de los trabajos de mantenimiento y evolución objeto de este pliego, se ejecutarán los trabajos necesarios para la renovación tecnológica y modernización del Sistema de Gestión del censo, de las notificaciones y del expediente electrónico (CENO). Estos trabajos son necesarios debido a que, con el paso del tiempo, la tecnología base en la que están desarrollados dicho sistema deviene en clara obsolescencia dificultando cada vez más la prestación del servicio: dentro de este apartado destacamos la migración del sistema SAP a su versión S/4 HANA que implicará el cambio de base de datos de ORACLE a SAP HANA y la simplificación del modelo de información así como la actualización del sistema a EHP8 o al último nivel de parche requerido de forma previa al momento de abordar la migración.

En cuanto a las nuevas funcionalidades que deberán implementarse, y que son objeto de este contrato, se destacan las encaminadas a materializar los preceptos que las leyes 39 y 40 de 2015 han establecido en el ámbito de la administración electrónica:

- La construcción e implantación del expediente electrónico, como instrumento imprescindible de la gestión de las Subdirecciones Generales de la Inspección de los Tributos y de Valoraciones. El diseño y la construcción de dichos expedientes tendrán en cuenta el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).
- La construcción de servicios de remisión y puesta a disposición de los expedientes electrónicos, dentro del marco normativo del ENI, tanto para administrados como para el intercambio con otras administraciones.



CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los **servicios de mantenimiento y evolución** de los Productos Software denominados: Censo, Notificaciones y Expediente Electrónico (CENO) y Business Intelligence de Tributación Autonómica (BITA), incluidos en la plataforma SAP que da servicio a la Dirección General de Tributos de la Consejería de Hacienda y Función Pública, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego y Anexos al mismo.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO SOFTWARE

3.1 Censo, Notificaciones y Expediente Electrónico (CENO).

El ámbito funcional del producto software CENO comprende los siguientes módulos / áreas funcionales sobre plataforma SAP:

CENO: ÁMBITO FUNCIONAL/ MÓDULO
Área Funcional Censo de Contribuyentes
Área Funcional Notificaciones
Área Funcional Expediente Electrónico SAP Módulo ERM
Área Funcional Digitalización e incorporación al EE
Bus de Integración PI SAP, procesos de mapeo en Java, envíos SICER
Área de Desarrollos a medida e Integración con otros sistemas (Interfaces) y diferentes entornos de programación (Java, ABAP 4, FIORI, Adobe Service para generación de ficheros PDFs

Tabla 1 – Ámbito funcional/ Módulo en CENO

En la construcción del producto software se optó, en su momento, por desarrollar a medida muchas de sus funcionalidades, al no estar disponibles en el estándar de SAP.

El producto software consta de los sistemas que, a continuación, se enumeran:

3.1.1 Censo de Contribuyentes (SAP)

Se encarga de la gestión del censo de contribuyentes. La Dirección General de Tributos es la responsable, dentro de la Comunidad de Madrid, de la gestión del censo único cedido por la AEAT. Dicho censo es de ámbito nacional y en su gestión destacamos el intercambio de información con la AEAT (mediante llamadas a *web services* a través del Bus de Integración PI) y con el sistema de gestión tributaria GATA.

En este módulo tienen lugar un elevado número de transacciones que responden al elevado número de modificaciones que se realizan sobre los integrantes del censo.

3.1.2 Notificaciones (SAP)

Se gestionan las notificaciones tributarias de la SG de Gestión Tributaria y de la SG de Recaudación. Abarcando:

- La recepción de los documentos de notificación generados en otros sistemas de información o la generación de éstos en el propio sistema.
- COVE y firma electrónica de la notificación.
- La generación de los documentos propios de la notificación, de acuerdo al canal de envío (diligencias, acuses, portadas de ensobrado) o la necesaria para su publicación en el Boletín Oficial del Estado.



- La impresión de la notificación para su posterior envío al contribuyente por los diferentes canales de envío (agente tributario, correo ordinario y SICER o entrega en mano).
- El envío de la notificación mediante los canales telemáticos (NOTIFIC@ y NOTE)
- El envío de la notificación mediante el servicio SICER.
- El almacenamiento electrónico de los documentos de la notificación y los que justifican la notificación (acuses y diligencias de notificación) en el expediente electrónico.

3.1.3 Sistema Expediente Electrónico (SAP)

Gestión del Expediente Electrónico Tributario de las SSGG de Gestión Tributaria y de Recaudación (estructura y contenido documental). En la gestión del expediente es de especial relevancia la conexión con el Sistema Notificaciones, la incorporación de la documentación remitida por entidades externas (Tribunales, Colegio de Notarios, etc.), la presentada mediante el Registro Telemático de Entrada y la obtenida tras el proceso de digitalización de documentación en papel.

3.1.4 Sistema de Digitalización

Permite la entrada al sistema de la documentación en papel, a través de un proceso de digitalización. Dicho proceso, además de obtener la imagen de cada documento, incorpora los metadatos necesarios para su clasificación e incorporación al expediente pertinente.

3.1.5 Producto software de base

El producto software SAP objeto del servicio es el siguiente:

- SAP (ECC 6.0) (EHP 5) sobre plataforma SAP Netweaver 7.02. (estando prevista la migración a Netweaver 7.50 EHP8 durante la ejecución del contrato)
- Modulo central SAP Business Partner (BP)
- SAP Record Management System (RMS)
- SAP PI 7.1 sobre plataforma SAP Netweaver 7.0 (estando prevista la migración a SAP PO durante la ejecución del contrato)
- SAP Content Server 6.50. enlazado con SAP RMS
- Base Datos:
 - Oracle 11.2.0.4 en el ERP
 - Oracle 12cR2 en el PI

3.2 Business Intelligence de Tributación Autonómica (BITA).

Sistema que suministra a la DG de Tributos información de alto nivel, diseñada para la toma de decisiones estratégicas (Cuadro de Mando). También incluye la funcionalidad que permite la construcción de informes.

El ámbito de aplicación de BITA comprende de forma horizontal los siguientes módulos / áreas funcionales para dar cobertura a las distintas necesidades de naturaleza tributaria:

BITA: ÁMBITO FUNCIONAL
Simulaciones e Informes de Análisis de datos de la D G de tributos
Informes de Planificación y Coordinación
Informes de Gestión Tributaria
Informes de Administración Económico-Financiera
Informes de Recaudación Ejecutiva
Informes de Valoraciones Tributarias
Informes de Inspección
Informes de Junta Superior de Hacienda

Tabla 2 – Ámbito funcional en BITA



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0908880783492752430194

3.2.1 Producto software de base

El producto software objeto del Servicio Inteligencia de Negocio es el entorno SAP Business Objects:

- Business Objects XI v3.x, v4.x
 - Data Services
 - Xcelsius
 - Web Intelligent rich client
 - Crystal Report
- Base Datos - Oracle 11.2.0.3.0 (Sun Solaris v10)
- SO – Linux Red Hat Enterprise RHEL 5, Solaris 10

3.3 Evolución tecnológica

Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá proponer evoluciones tecnológicas sobre las soluciones anteriores con objeto de mejorar la calidad de las mismas y/o asegurar su continuidad. Esta evolución tecnológica contemplará cambios de versiones de los productos existentes o la incorporación de nuevos productos complementarios o sustitutivos de los anteriores, lo que implicará la necesaria capacitación del equipo de trabajo en estas herramientas.

CLÁUSULA 4. SERVICIOS REQUERIDOS

Los servicios requeridos en el presente contrato son los especificados a continuación, y se enmarcan dentro del modelo de gestión los servicios de atención, soporte y mantenimiento que presta la Agencia.

4.1 Organización de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento.

Con carácter general, los servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los sistemas de información objeto de este contrato se estructurarán en 3 niveles de gestión:

4.1.1 Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Generales.

El objetivo de este Nivel es proporcionar de forma centralizada y en un único punto de entrada la ayuda necesaria a los usuarios de los Sistemas de Información objeto del contrato.

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 de vigencia del Contrato.

Las tareas a realizar por el CAU en el marco del presente contrato, relacionadas con el Soporte de nivel 1 serán las siguientes:

- Recepción de las llamadas de los usuarios de aplicación de las aplicaciones objeto del presente pliego.
- Discriminación del tipo de eventos, según sea incidencia, petición o consulta.
- Escalar al Nivel 2 las incidencias, peticiones y consultas especializadas.

Este nivel de soporte se describe a efectos informativos y queda fuera del objeto del presente contrato.

4.1.2 Nivel 2: Servicio de Mantenimiento Especializado de Aplicaciones.

El objetivo del Nivel 2 es proporcionar un servicio integral de Soporte y Mantenimiento para todas las aplicaciones instaladas relativas a los productos software objeto del presente contrato. La responsabilidad de estos servicios será del adjudicatario, y se hará siempre bajo el control y supervisión de Madrid Digital. Estos servicios se describen en los apartados 4.2 y 4.3 de la presente Cláusula.



4.1.3 Nivel 3: Servicio de Mantenimiento del Fabricante de los productos software.

La responsabilidad de este servicio de nivel 3 corresponde al fabricante del producto software. Se encargará de gestionar las incidencias que el servicio nivel 1 y servicio nivel 2 no hayan podido resolver.

Este nivel de servicio soluciona las incidencias más complejas o los errores de producto que requieran la generación de un parche o de una nueva versión del mismo y está sujeto al contrato de soporte y mantenimiento de licencia suscrito entre Madrid Digital y el fabricante del producto software.

Este nivel de servicio queda fuera del objeto del presente contrato con las siguientes excepciones:

- La interlocución con este nivel de soporte, así como la preparación de los entornos de testeo que demande el fabricante para el tratamiento y resolución de los incidentes escalados al nivel 3, así como su puesta en producción y testeo, se realizará exclusivamente a través del servicio nivel 2 y será responsabilidad del adjudicatario, que deberá utilizar los medios que al efecto pondrá a su disposición Madrid Digital.

4.2 Servicios a prestar en Cuota Fija.

4.2.1 Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas.

El Nivel 2 recibirá del Nivel 1 (CAU de Madrid Digital) las incidencias que no hayan podido ser resueltas por éste.

Constará de un equipo de soporte especializado, con conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones instaladas relativas a los Sistemas de Información objeto del contrato

Este Nivel será capaz de resolver la mayor parte de las incidencias y consultas planteadas por los usuarios finales de aplicación y será capaz de detectar la mayoría de errores de producto.

Las actividades mínimas a realizar por el servicio de Atención y Soporte Especializado son las siguientes:

- **Análisis y resolución de incidencias** reportadas por el Nivel 1 y reclasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición').
- **Resolución de Consultas:** Agrupa las acciones orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de uso planteadas por los usuarios acerca de las aplicaciones informáticas. Dentro de este contexto, el término "usuario" debe ser entendido en un sentido más amplio que el tradicional de "personas que utilizan la aplicación para el desarrollo del negocio", teniendo cabida aquí otros equipos de Madrid Digital que puedan estar relacionados con los sistemas objeto del contrato y su puesta en producción (Organización, Planificación/Producción, QA, otros equipos de desarrollo, etc.)
- **Escalado al fabricante:** El objetivo es la resolución de incidencias, peticiones y consultas del producto que sólo el Fabricante del Software (Nivel 3) puede resolver. El escalado a este Nivel 3 será responsabilidad del adjudicatario, y se hará siempre bajo el control y supervisión de Madrid Digital. Para ello, deberá de utilizar los medios que el Fabricante del producto pone a disposición de Madrid Digital, suscrito bajo el contrato de Soporte y Mantenimiento de licencia de los productos software objeto del presente contrato.
- **Distribución de comunicados funcionales.** Elaboración y comunicación de documentos explicativos de funcionalidades implementadas, ya sean nuevas o evoluciones de las existentes.
- **Consulta y Actualización de Datos.** Actividades orientadas a extraer o a modificar de manera puntual datos en el sistema. Suelen dar respuesta a necesidades de información singular que precisan de cierta agilidad en la obtención de los datos requeridos (Consulta de Datos), o bien a la necesidad de corrección de un error puntual directamente en la base de datos (Actualización de Datos).
- **Adaptaciones Menores.** Peticiones en las que la actuación sobre el software es poco extensa y requiere rapidez y especialización en su ejecución. Por la naturaleza de la necesidad, y con carácter general, conviene tratarlas mediante un ciclo de trabajo reducido, pudiendo comprender



algunas o todas las fases del ciclo de vida del software (viabilidad, análisis, diseño, desarrollo, pruebas, migración...):

- Que el esfuerzo de solución sea como máximo de 80 horas.
- **Mantenimiento Adaptativo.** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.

Este servicio lo prestará el adjudicatario de forma presencial y, ocasionalmente cuando Madrid Digital lo autorice previamente, podrán utilizarse otras vías: telemática, telefónica u otros canales.

4.2.2 Mantenimiento Correctivo.

Agrupar las acciones a realizar en el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin modificación de funcionalidad asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

Será responsabilidad del adjudicatario analizar, construir y preparar el paso a producción de todos los cambios necesarios.

4.2.3 Mantenimiento Evolutivo en Cuota Fija

Agrupar actuaciones de mantenimiento software cuya ejecución debe ser planificada una vez determinada la necesidad y que requieren un ciclo más completo de estimación, ejecución y validación.

- **Mantenimiento Evolutivo Legal.** Cambios legales de ámbito nacional o autonómico que impliquen modificaciones de parametrización o nuevos desarrollos que sean necesarios para adaptarse a la normativa vigente.
- **Mantenimiento Perfectivo.** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- **Mantenimiento Preventivo.** Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.

Será responsabilidad del adjudicatario analizar, construir y preparar el paso a producción de todos los cambios necesarios. El esfuerzo de cada uno de estos trabajos de mantenimiento no debe superar las 150 horas.

4.2.4 Instalación actualizaciones funcionales de Producto SAP

Adaptación e instalación de las actualizaciones funcionales liberadas por el Fabricante: Se entenderá por actualización, cualquier mejora realizada sobre la funcionalidad que el fabricante incorpore a sus Productos licenciados objeto del Servicio de Soporte y Mantenimiento del Software (Habitualmente mediante Services Packs o Hot Fixes).

El proveedor se compromete a mantener actualizadas las aplicaciones instaladas hasta el último nivel de Service Packs funcionales o cualquier tipo de mejora enviadas por el fabricante SAP de los productos software objeto del presente contrato, con el correspondiente ciclo de pruebas previo que asegure la funcionalidad. Este compromiso se extiende durante la duración del contrato o cualquiera de sus prórrogas y exige la previa autorización y supervisión por parte de Madrid Digital.

4.2.5 Soporte Técnico en la Administración del Sistema.

Dentro de esta línea de servicio están contempladas las actuaciones directas en el sistema, siempre bajo la supervisión de Madrid Digital. A continuación se destacan las tareas técnicas que debe llevar a cabo el Adjudicatario:



- Chequeos de accesibilidad al sistema mediante las herramientas propias de SAP
- Chequeos del estado de las instancias
- Revisión del estado de ejecución de los procesos y Jobs
- Seguimiento del registro de errores de SAP y de las alertas del sistema
- Asesoramiento y colaboración en la aplicación de actualizaciones y parches de SAP
- Testeo y control de los aplicativos SAP una vez instaladas las actualizaciones tecnológicas distribuidas por el fabricante del producto Software SAP.
- Testeo y control de los aplicativos SAP motivadas por un cambio de infraestructura hardware o software de base (Sistema Operativo, BBDD...).
- Creación y mantenimiento de perfiles, autorizaciones para grupos de usuarios.
- Gestión, mantenimiento y actualización de los roles y los perfiles de aplicativo.
- Gestión y mantenimiento de los usuarios de aplicación.
- Gestión y preparación de los objetos para su paso a todos los entornos: Desarrollo, Validación, Preproducción y Producción.
- Preparación de los entornos de testeo que demande el fabricante del producto SAP para el Tratamiento y resolución de los incidentes escalados al mismo.

4.2.6 Gestión del Servicio ante Madrid Digital.

El adjudicatario asumirá la organización de sus propios recursos. Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por esta Agencia, la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Coordinación del apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Gestionar la planificación de las peticiones de puesta en producción de aplicaciones que realicen las diferentes Áreas o Direcciones de Madrid Digital.
- Supervisión y control del trabajo realizado por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Asegurar la mejor calidad del servicio de puesta en producción de aplicaciones, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- Actualización y seguimiento de las incidencias.
- Realización de los informes periódicos

4.3 Servicios a prestar en Cuota Variable.

4.3.1 Mantenimiento Evolutivo en Cuota Variable.

Esta categoría de servicio incluye:

- **Desarrollo Evolutivo de Nuevas Funcionalidades:** Concebido como la ampliación y/o mejora realizada sobre el sistema de información para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid que no afecten a normativa. A continuación se relacionan,



sin carácter exhaustivo, las necesidades detectadas de mantenimiento evolutivo (con origen técnico o funcional) cuya ejecución está prevista durante la duración del contrato:

- Migración del sistema SAP a su versión S/4 HANA que implicará el cambio de base de datos de ORACLE a SAP HANA, así como la actualización del sistema a EHP8 o al último nivel de parche requerido en el momento de abordar la migración. Para ello se tendrán en cuenta las siguientes tareas:
 - Diseño y planificación de la migración tecnológica.
 - Preparación de la plataforma de migración.
 - Diseñar y ejecutar los planes de pruebas técnicas y funcionales.
 - Migración de los desarrollos actuales, abordando las adaptaciones de código que fueran necesarias con el fin de subsanar errores, optimizar los de tiempos de acceso y actualización de datos, de acuerdo a la nueva arquitectura de la base de datos, y adaptar el código a las nuevas recomendaciones de seguridad o de cualquier otra índole, detectadas por SAP (mediante los servicios de diagnóstico y/o herramientas de chequeo).
 - Migración de las parametrizaciones.
 - Migración de los usuarios, roles y perfiles.
 - Comprobación del funcionamiento, y en su caso adaptación, de los interfaces que pudieran verse afectados por el cambio a S4 Hana.
 - Control de modificaciones y despliegue de las modificaciones hacia los sistemas de sandbox, calidad, o productivo.
 - Soporte al upgrade técnico del sistema mediante la aplicación de notas o a la resolución de conflictos que pudieran darse entre los objetos actuales del sistema y los nuevos objetos (tanto de SAP Hana como de EHPs necesarios)
 - Soporte a las pruebas de aceptación por parte del personal técnico designado por Madrid digital.
 - Soporte a la puesta en marcha y seguimiento posterior.
- Adecuación de la plataforma en la evolución de los entornos técnicos de Madrid Digital.
 - Sistemas avanzados de almacenamiento.
 - Plataformas de firma electrónica.
 - Cualquier otro entorno que pueda prestar servicio al sistema.
- Cumplimiento los preceptos que las leyes 39 y 40 de 2015 han establecido en el ámbito de la administración electrónica. Se destacan, entre otras:
 - La construcción del expediente electrónico, adaptado al ENI, de aquellas Subdirecciones Generales que así lo precisen (SG de la Inspección de los Tributos y de la SG de Valoraciones, en un primer momento).
 - La construcción de servicios de remisión y puesta a disposición de los documentos que configuran el expediente electrónico, dentro del marco normativo del ENI (interoperabilidad). Los destinatarios serán los administrados y otras administraciones.
- Otras evoluciones funcionales o técnicas que se requieran durante la ejecución del contrato a demanda de Madrid Digital o de la Dirección General de Tributos.
- **Evolución tecnológica de soluciones:** Concebido como la incorporación de nuevas tecnologías y la posible migración de parte de o de la totalidad de las soluciones a dichas tecnologías para satisfacer las necesidades de adecuación tecnológica de Madrid Digital.



4.3.2 Servicios de Valor Añadido.

Hay una serie de actividades que, dada su naturaleza y el carácter heterogéneo de las mismas, requieren para su ejecución de perfiles específicos de valor y que quedan definidos como “Servicios de Valor Añadido”.

Se detalla a continuación la lista de actividades, a modo de ejemplo:

- Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto SAP
- Asistencias de carácter periódico en la utilización de procesos complejos y/o masivos, relacionadas con el uso del Sistema de Información
- Realización de tutorías que se demanden desde la Comunidad de Madrid relacionadas con el uso de los Sistemas de Información. La duración y agenda de las mismas será determinada conjuntamente por Madrid Digital y el cliente, siendo impartido por personal del adjudicatario.
- Realizar de forma planificada, determinadas acciones preventivas adelantándose a procesos críticos.
- Auditoria y monitorización de procesos funcionales.

CLÁUSULA 5. ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES

5.1 Servicios no planificables. Procedimiento de trabajo.

Para la ejecución de los servicios no planificables, fundamentalmente aquellos incluidos en la cuota fija, el adjudicatario deberá utilizar la herramienta estándar así como el procedimiento de gestión de incidencias y soporte vigente durante el de ejecución del contrato, tal y como se especifica en la **Cláusula 8.3.- Herramientas para la gestión del servicio**. Esta herramienta servirá para tanto para la comunicación por parte de Madrid Digital de las tareas a realizar como para el seguimiento, cierre y aceptación de las mismas.

Los servicios no planificables, incluidos todos en la cuota fija, son los siguientes:

- Atención y Soporte Especializado de aplicaciones instaladas. Apartado 4.2.1
- Mantenimiento Correctivo. Apartado 4.2.2
- Soporte Técnico en la Administración del Sistema. Apartado 4.2.5
- Gestión del Servicio ante Madrid Digital. Apartado 4.2.6

5.2 Encargos planificables. Procedimiento de trabajo.

Existen una serie de servicios relativos a la *atención, soporte y mantenimiento del software* que, independientemente de su modo de facturación, (SERVICIOS DE CUOTA FIJA o SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE) para su ejecución deberán de llevar asociado un alcance en horas de trabajo y una planificación en el tiempo. A dichos servicios, les denominamos **Encargos Planificables**. Dentro de esta categoría se agrupan las siguientes tipologías descritas en la **CLÁUSULA 4.- SERVICIOS REQUERIDOS**:

- Mantenimiento Evolutivo en Cuota Fija. (Servicios cuota fija). Apartado 4.2.3
- Mantenimiento Evolutivo en Cuota Variable.(Servicios cuota variable). Apartado 4.3.1
- Servicios de Valor Añadido.(Servicios cuota variable). Apartado 4.3.2
- Instalación actualizaciones funcionales de Producto SAP (Servicios cuota fija). Apartado 4.2.4

Para cada encargo planificable de los que se prestan con cargo a cuota variable, y previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a Madrid Digital una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas de trabajo de los distintos perfiles que realizarán el trabajo. Esta valoración se presentará en un plazo no superior a 10 días hábiles, excepto en el caso de encargos de



Mantenimiento Evolutivo en Cuota Fija que será de 3 días hábiles. Una vez aceptada tanto la valoración del esfuerzo como la planificación por parte de Madrid Digital, se establecerá una fecha de inicio y una fecha de fin, y podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

Se realizará un proceso de aceptación de las entregas para los encargos planificables donde se validará y verificará entre otros extremos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

Asimismo, el resultado se analizará en relación a los ANS, de forma que, si no se consiguen los valores mínimos fijados, además de las penalizaciones a las que hubiera lugar, el adjudicatario deberá ejecutar las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto.

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 la última entrega por parte del proveedor que cuente con la de aceptación formal y definitiva del encargo por Madrid Digital.

Sin menoscabo de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas, la aceptación por parte de Madrid Digital de cualquier entrega, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del adjudicatario, de la adecuada documentación que Madrid Digital defina como básica y que esté localizada y disponible en los repositorios definidos por Madrid Digital a tal efecto, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Cambios realizados sobre el estándar y parches de producto.
- Documentación funcional.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Manuales de usuario.
- Guía de explotación del sistema.
- Mantenimiento de una Base de Datos de conocimiento de consultas, incidencias y su resolución.

CLÁUSULA 6. DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará dos equipos con la cualificación y el perfil mínimos, que se detalla en esta misma cláusula.

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contrata, dentro del marco fijado por Madrid Digital, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador de los trabajos a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicios señalados en el presente pliego, cumpliendo en todo caso las especificaciones de equipos mínimos que más adelante se detallan.

Todos los miembros de los equipos deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües.

Los equipos de trabajo a conformar son el Equipo de Trabajo y el Equipo Extendido y no compartirán recursos.



6.1 Perfiles y Categorías del Equipo de Trabajo.

El equipo de trabajo, estará formado por los perfiles y categorías profesionales que se describen a continuación.

6.1.1 Director del Servicio.

El adjudicatario debe designar un Director del Servicio.

Es el responsable a nivel estratégico del Servicio ante Madrid Digital, participa en la toma de decisiones que tengan carácter estratégico en el ámbito del Comité de Dirección que periódicamente se convoquen. Es una persona adicional y distinta al resto del Equipo de Trabajo.

Tiene entre otras las siguientes actuaciones:

- **Facilitar la capacitación** y guía en materia contractual al Responsable del Servicio y a los Consultores.
- **Apoyar al Responsable del Servicio** para mejorar la motivación, minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar en su caso la captación de recursos.
- **Asegurar el correcto seguimiento del Contrato**, comprobando el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de Madrid Digital con respecto al servicio.
- **Dotar al Responsable del Servicio de los medios necesarios** para que mantenga la completitud, estabilidad y motivación del equipo de trabajo, evitando la existencia de rotación no deseada.
- **Dar soporte al Equipo de Trabajo** en cuanto a la formación, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del adjudicatario.
- **Identificar posibilidades de mejora** en el servicio y en su caso asegurar la implantación de dichas mejoras.
- **Participación en los Comités de Dirección definidos por Madrid Digital.**

Si a lo largo de la ejecución del contrato el Director del Servicio no realiza las funciones anteriormente requeridas, Madrid Digital podrá requerir la sustitución del mismo.

6.1.2 Responsable del Servicio.

El adjudicatario debe designar un Responsable del Servicio.

Es el responsable operativo del Servicio ante Madrid Digital, con la categoría de **Jefe de Proyecto**.

Será el **interlocutor único** con el Jefe Global del Proyecto de Madrid Digital y se encontrará en permanente contacto con el personal de Madrid Digital designado por la Dirección de Madrid Digital, realizando las siguientes funciones:

- **Ejercer el mando, la coordinación y organización** sobre los profesionales del Equipo de Trabajo. Los miembros del Equipo de Trabajo estarán siempre a todos los efectos bajo la disciplina laboral y la dirección del contratista.
- **Gestión, coordinación y seguimiento** de todos los servicios y sub-servicios objeto del contrato.
- **Proporcionar a Madrid Digital las evaluaciones de trabajos que se le soliciten.**
- **Proponer la planificación general de los trabajos y de las tareas** objetos del contrato.
- Realizar el **análisis y gestión de riesgos**, proponiendo a Madrid Digital las medidas necesarias para evitarlos e implementar tales medidas si fueran necesarias.



- **Impartir con exclusividad instrucciones específicas** sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, 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 del servicio.
- **Supervisar y controlar** el trabajo realizado por los miembros de todos los equipos y las actividades realizadas e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Velar por la correcta coordinación entre todo el equipo de trabajo**, estableciendo las prioridades adecuadas para garantizar la calidad del servicio en el caso de solapes en los equipos de trabajo asignados a cada coordinador.
- **Asegurar** que el Equipo de Trabajo conoce el modelo de servicio de Madrid Digital y los procedimientos y normativas establecidos.
- **Coordinación Funcional y Técnica** con los responsables que Madrid Digital designe.
- **Coordinar** el análisis de requerimientos técnicos, funcionales y de gestión del sistema de forma global, velando por su completitud así como la coherencia entre las partes, **garantizando que las valoraciones de trabajos** ante cualquier petición de servicio de Madrid Digital se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por Madrid Digital.
- **Proponer a Madrid Digital la planificación**, y una vez autorizada, gestionar la **planificación** de la puesta en producción de nuevas funcionalidades o módulos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de puesta en producción, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas en producción.
- **Identificación de problemas** que puedan causar insatisfacción de los usuarios, proponer medidas para resolverlos e implementar tales medidas si fueran aprobadas por Madrid Digital.
- **Identificación de problemas de estabilidad, rendimiento y escalabilidad del sistema**, proponiendo medidas para resolverlos e implementar tales medidas si fueran aprobadas por Madrid Digital.
- **Recibir, gestionar y resolver** en su caso, las incidencias que se produzcan y que sean emitidas por el personal prestador del servicio.
- **Dar soporte al equipo de trabajo** en cuanto a la formación, la provisión de medios y los procedimientos de la empresa del adjudicatario.
- **Mantener con los responsables de Madrid Digital que corresponda**, las reuniones del Comité Operativo necesarias para informar a Madrid Digital sobre el estado de ejecución del contrato, las incidencias producidas y su resolución, así como proponerla configuración del trabajo pendiente a realizar a corto y medio plazo. Entrega de los informes periódicos de la Gestión de Soporte y Mantenimiento, así como de los diferentes trabajos objeto del contrato.
- **Seguimiento, supervisión y aseguramiento** del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con Madrid Digital.
- **Asistencia y participación** en los Comités de Seguimiento definidos por Madrid Digital, proporcionar los informes de seguimiento, realización de las actas de los mismos y seguimiento de los acuerdos alcanzados.
- **Asistir y participar** a los Comités Estratégicos que se convoquen.
- **Coordinar y asegurar el cumplimiento** de las actividades de Gestión del Cambio.
- **Velar por el cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos y Seguridad.**
- **Elaborar las actas de reunión:** Será responsabilidad del adjudicatario la elaboración de las actas de los comités y de todas las reuniones tanto de trabajo como de seguimiento mantenidas,



recogiendo acuerdos, etc. adoptados en tales reuniones y/o comités y el seguimiento de los mismos. En un plazo no superior a 2 días laborables, el acta será remitida para su aprobación a Madrid Digital.

- **Organización y gestión del proyecto.**

- Análisis y gestión de riesgos.
- Gestión del cambio.
- Propuesta de medidas preventivas/correctivas de gestión.
- Programación de los Comités de Seguimiento, junto con sus informes y documentación, cumpliendo con la normativa del proyecto, realización de las actas de los mismos recogiendo los acuerdos alcanzados y seguimiento de los mismos, haciendo uso de las herramientas establecidas.
- Gestión administrativa: realización y gestión de convocatorias de reuniones, elaboración y publicación de Actas, informes y documentación asociada, organización y clasificación de la documentación, etc.

- **Elaborar o coordinar la elaboración de todos los informes requeridos por Madrid Digital**, de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis, de periodicidad indicada por Madrid Digital o a demanda. Entre otros, por ejemplo, incluye los siguientes:

- Informe de Seguimiento Global del Servicio, de la organización del equipo de trabajo y de los Servicios prestados.
- Informe de Seguimiento de las I/P/Cs: por cada incidente se aportará información del estado, horas consumidas en la solución, desglose por perfil y equipo de trabajo dedicado.
- Informe de Seguimiento de trabajos encargados por Madrid Digital por situación (valoración, ejecución, rechazo, finalización) con la información de detalle requerida,
- Informe de Cumplimiento de ANS de los servicios prestados.

- **Supervisión y control del trabajo** continuo y/o a demanda realizado por los miembros del equipo, y las actividades realizadas.

- Reporte a Madrid Digital de las posibles incidencias o desviaciones de plazos,
- Seguimiento diario proactivo de las mismas.

- **Aseguramiento de la calidad** del servicio:

- Seguimiento del cumplimiento metodológico y estándares de trabajo dentro del equipo del adjudicatario, respondiendo ante Madrid Digital sobre el cumplimiento de los mismos en entregables, procedimientos, productos, etc.
- Aseguramiento del Traspaso de Conocimiento al equipo de Madrid Digital, realizando la formación establecida.
- Garantizar los niveles de servicio requeridos por Madrid Digital. Realización de los informes periódicos de la Gestión del Servicio, a demanda de Madrid Digital.

Si a lo largo de la ejecución del contrato el Responsable del Servicio no realiza las funciones anteriormente requeridas, Madrid Digital podrá requerir la **sustitución del mismo**.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:



Denominación Perfil:	Responsable del Servicio	PERFIL/ CATEGORIA	Jefe de Proyecto
Titulación:	Titulación Universitaria de Grado (al menos 240 ECTS) + Master, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.		
Actividad Profesional mínima requerida:			
Experiencia de: <ul style="list-style-type: none">Al menos 8 años, en tareas de jefatura de proyectos de implantación de Sistemas de Información, contratos de mantenimiento y soporte funcional.Esta actividad debe haberse realizado dentro del ámbito de los ERPs, en los últimos 4 años:			
Esta experiencia deberá estar acreditada con la firma de la persona que ostente la representación del licitador.			

6.1.3 Consultor SAP Senior / Arquitecto SAP.

Cada uno de Consultores SAP Senior y Arquitectos SAP deberán realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Consultoría técnica y funcional.
- Arquitectura de sistemas de información.
- Apoyo funcional y técnico necesario al Responsable del Servicio.
- Orientación al cliente en la implantación de su modelo de gestión.
- Toma de requerimientos funcionales y técnicos del sistema de información.
- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo funcional y técnico.
- Análisis, diseño y configuración de modelos de datos en bases de datos relacionales.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de interfaces de usuario: transacciones, informes, etc.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de procesos, componentes software, migraciones de datos y de los interfaces con otros sistemas.
- Altas/bajas/modificaciones de datos masivos o particulares, cuando lo autorice Madrid Digital.
- Definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Elaboración de documentación funcional y técnica.
- Diseño y ejecución de pruebas unitarias y de integración.
- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Diseño y ejecución de pruebas de rendimiento y seguridad.
- Análisis de seguridad y hacking Ético de los sistemas de información, y asegurar que los Sistemas de Información cumplen con las normativas de seguridad y protección de datos vigentes en cada momento del tiempo.
- Realizar el material de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Gestión del cambio y del Conocimiento, Comunicación y Transferencia de Conocimiento.
- Realizar tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.



- Realizar labores de consultoría y apoyo a los usuarios en las ocasiones que Madrid Digital determine como necesarias, como por ejemplo en procesos críticos para la Comunidad de Madrid.
- Diseño y dimensionamiento hardware y software de la arquitectura del sistema.
- Diseño de la arquitectura, planes de contingencia, planes de seguridad, diseñar/analizar pruebas de volumen, restaurar sistemas.
- Preparación y entrega de los objetos y documentación necesarios para los pasos a producción.
- Gestión de entornos de trabajo: desarrollo, validación, pre-producción, formación, producción, etc.
- Gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas, y su registro y actualización donde Madrid Digital disponga.
- Escalado de incidencias a los fabricantes de los productos cuando así lo autorice Madrid Digital.
- Interacción con otros Agentes o Entes cuando así lo autorice Madrid Digital y sea necesario para resolver un problema o para realizar un desarrollo o interface.

Los requisitos en cuanto a titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación Perfil:	Consultor SAP Senior	CATEGORIA	Consultor ERP Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Grado (al menos 240 ECTS) + Master, Ingeniero Superior, Arquitecto o Licenciado		
Actividad Profesional mínima requerida			
Experiencia de:			
<ul style="list-style-type: none">• Al menos 6 años como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los siguientes entornos:<ul style="list-style-type: none">• SAP – ECC.• Plataforma Business Objects,<ul style="list-style-type: none">◦ ETL◦ Extracción de datos desde transaccionales Oracle. (PL*SQL)• SAP Record Management System,• SAP Content Server enlazado con SAP RMS así como en Base Datos Oracle 10g o superior.• Esta actividad debe haberse realizado en los últimos 4 años.• De los 6 años de experiencia, al menos 3 años de en el ámbito tributario de las Administraciones Públicas.			
Esta experiencia deberá estar acreditada con la firma de la persona que ostente la representación del licitador.			

Denominación Perfil:	Arquitecto SAP	CATEGORIA	Arquitecto de Sistemas ERP
Titulación:	Titulación Universitaria en informática de Grado (al menos 240 ECTS).+ Master, Ingeniero Superior, Arquitecto o Licenciado en ciencias		
Actividad Profesional mínima requerida			
Experiencia de:			
<ul style="list-style-type: none">• Al menos 7 años como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los siguientes entornos:<ul style="list-style-type: none">• SAP – ECC.• Plataforma Business Objects,• SAP Content Server enlazado con SAP RMS así como en Base Datos Oracle 10g o superior.• Integración SAP. SAP-PI, SAP-PO• Migración y conversión SAP R3 a S4/HANA• SAP-IDM• Esta actividad debe haberse realizado en los últimos 4 años.			
Esta experiencia deberá estar acreditada con la firma de la persona que ostente la representación del licitador.			

6.1.4 Consultor SAP Junior.

Cada uno de los Consultores SAP Junior deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Análisis técnico y funcional.
- Análisis de sistemas de información.
- Orientación al cliente en la implantación de su modelo de gestión.
- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo funcional y técnico.
- Análisis, diseño y configuración de modelos de datos en bases de datos relacionales.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de interfaces de usuario: transacciones, informes, etc.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de procesos, componentes software, migraciones de datos y de los interfaces con otros sistemas.
- Altas/bajas/modificaciones de datos masivos o particulares, cuando lo autorice Madrid Digital.
- Definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Elaboración de documentación funcional y técnica.
- Diseño y ejecución de pruebas unitarias y de integración.
- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Diseño y ejecución de pruebas de rendimiento y seguridad.
- Análisis de seguridad y hacking Ético de los sistemas de información, y asegurar que los Sistemas de Información cumplen con las normativas de seguridad y protección de datos vigentes en cada momento del tiempo.

- Realizar materiales de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Gestión del cambio y del Conocimiento, Comunicación y Transferencia de Conocimiento.
- Realizar tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.
- Realizar labores de apoyo a los usuarios en las ocasiones que Madrid Digital determine como necesarias, como por ejemplo en procesos críticos para la Comunidad de Madrid.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con la plataforma técnica de su competencia y objeto de este pliego.
- Gestión y Administración de servidores de aplicaciones.
- Gestión y Administración de Bases de Datos.
- Gestión y ejecución de los pasos a producción.
- Gestión y elaboración de entornos de trabajo: desarrollo, validación, pre-producción, formación, producción, etc.
- Gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas, y su registro y actualización donde Madrid Digital disponga.
- Escalado de incidencias a los fabricantes de los productos cuando así lo autorice Madrid Digital.
- Interacción con otros Agentes o Entes cuando así lo autorice Madrid Digital y sea necesario para resolver un problema o para realizar un desarrollo o interface.

Los requisitos en cuanto a titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación Perfil:	Consultor SAP Junior	CATEGORIA	Consultor ERP Junior
Titulación:	Titulación Universitaria de Grado (al menos 240 ECTS), Ingeniero Superior, Arquitecto o Licenciado		
Actividad Profesional mínima requerida			
Experiencia de:			
<ul style="list-style-type: none">• Al menos 3 años como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP:<ul style="list-style-type: none">• SAP – ECC.• Plataforma Business Objects,<ul style="list-style-type: none">◦ ETL◦ Extracción de datos desde transaccionales Oracle. (PL*SQL)• SAP Record Management System,• SAP Content Server enlazado con SAP RMS así como en Base Datos Oracle 10g o superior.• Esta actividad debe haberse mantenido en los 2 últimos años.			
Esta experiencia deberá estar acreditada con la firma de la persona que ostente la representación del licitador.			
El equipo de Consultores SAP Junior adscrito a la ejecución del contrato deberá cubrir, en su conjunto, la totalidad de tecnologías y ámbitos técnicos indicados.			

6.2 Configuración del Equipo de Trabajo.

Se requiere que el equipo de trabajo preste el servicio en los siguientes periodos de tiempo (las fases de prestación del servicio se definen en la **CLÁUSULA 9.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** de este Pliego):



Fase	Inicio	Número de meses
Transición	Día 1 de inicio del contrato	1
Pleno Servicio	Día 1 del mes siguiente al de inicio del contrato	24
Devolución del Servicio	Último mes del contrato, que transcurre en paralelo con los últimos meses de pleno servicio.	1

El **Equipo de Trabajo** se conforma a partir del **Equipo Base** (recursos mínimos requeridos en el presente pliego) complementado por los **recursos adicionales** ofertados por el adjudicatario según lo establecido en el **apartado 6 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas**.

La siguiente tabla especifica el número mínimo de horas a ejecutar por los recursos del **equipo base**. Se considera a efectos de facturación que la distribución de horas entre anualidades y perfiles tendrá un reparto uniforme mensual a lo largo de la fase de Pleno Servicio, pudiendo Madrid Digital durante esta fase establecer un reparto diferente de la presencia de recursos a tiempo parcial.

Perfiles Profesionales	TOTAL	Recursos a Tiempo Completo
JEFE PROYECTO	840	-
CONSULTOR SAP/ERP SENIOR	3.600	1
CONSULTORES SAP/ERP JUNIOR	10.800	3
ARQUITECTO SAP/ERP	504	-
Totales	15.744	

Los recursos adicionales pueden ser a tiempo parcial o completo. En caso de ser recursos ofrecidos a tiempo completo (1.800 horas anuales), o completando el tiempo de los recursos del equipo base (Jefe de Proyecto y/o Arquitecto SAP) hasta el total de 1.800 horas anuales, estarán sujetos a lo establecido en la **CLÁUSULA 7.- CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** en cuanto a horario, localización y resto de condiciones referidas a los recursos se refiere. Para asegurar el correcto aprovechamiento de recursos comprometidos a tiempo parcial, se planificará con la debida antelación su obligación de presencia en la sede en la que el Equipo de Trabajo desarrolle su actividad.

6.3 Configuración del Equipo Extendido.

Este equipo es el responsable de realizar los servicios indicados en la **Cláusula 4.3 Servicios a prestar en Cuota Variable**. Estos trabajos se realizarán siempre bajo la dirección del Jefe de Proyecto y en coordinación con el Equipo de Trabajo anteriormente descrito.

Estará conformado por recursos con los perfiles **Consultor SAP Senior** y **Consultor SAP Junior** descritos en el **apartado 6.1 de la presente cláusula** y deberán cumplir los requisitos establecidos en la misma. El adjudicatario podrá presentar durante la fase de transición a Madrid Digital los currícula vitae de las recursos que inicialmente puedan participar en los trabajos establecidos en la **CLÁUSULA 5.- ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES** para su validación.

En cualquier caso, antes de comenzar cualquier encargo el adjudicatario confirmará a Madrid Digital los componentes del Equipo Extendido que participarán en el mismo y, si no están incluidos en la relación anterior, aportará a la Agencia los currícula que no estén en su poder para proceder a su valoración. Madrid Digital incorporará los nuevos integrantes a la relación de recursos del Equipo Extendido.



La siguiente tabla especifica el número máximo de horas a facturar por los adjudicatarios por los recursos del **equipo extendido** en las anualidades a lo largo del contrato. Se considera inicialmente que la distribución de horas en cada anualidad perfil será uniforme a lo largo de la fase de Pleno Servicio, si bien esta es una estimación que dependerá de los encargos finales que se realicen. Siempre que el coste total del contrato no sea superado, Madrid Digital podrá variar durante la ejecución del contrato la distribución de horas entre anualidades y/o entre perfiles para ajustarlo a las necesidades del servicio. Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir la totalidad de las horas especificadas.

	Horas			
Perfiles Profesionales	2020	2021	2022	TOTAL
CONSULTOR SAP/ERP SENIOR	240	1.440	1.200	2.880
CONSULTORES SAP/ERP JUNIOR	246	1.476	1.230	2.952
Totales	486	2.916	2.430	5.832

6.4 Certificación de los servicios.

Los recursos invertidos por el adjudicatario en la Fase de Transición (las fases del contrato se describen más adelante en la **CLÁUSULA 9.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**) no tendrán coste para Madrid Digital y por tanto no serán facturables.

Tampoco tendrán coste para Madrid Digital las mejoras al servicio, de cualquier tipo, que proponga el Adjudicatario sobre los requerimientos mínimos que establece este pliego y por tanto no serán facturables.

Una vez finalizada la Fase de Transición, y durante la Fase de Pleno Servicio, Madrid Digital certificará mensualmente los trabajos realizados por el Equipo de Trabajo. A efectos de control de la oferta, dicha certificación incluirá el número de horas adicionales realizadas por el Equipo de Trabajo que correspondan a lo establecido en el **Criterio 2 del Pliego de Cláusulas Administrativas**, realizadas por los **recursos adicionales**, ofertados por el adjudicatario.

Para esta certificación de horas, Madrid Digital revisará y aprobará, en su caso, el Reporte Mensual de Horas proporcionado por el Adjudicatario, donde se desglosa el número de horas de trabajo efectivo y operativo efectuado en cada mes, según los distintos perfiles.

Igualmente, Madrid Digital certificará las horas efectivas realizadas por el Equipo Extendido con cargo a los encargos establecidos en la **CLÁUSULA 5.- ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES**. Esta certificación se hará desglosada por encargos y entregables, y siempre previa aprobación de los mismos.

Las certificaciones podrán dejar constancia de los posibles incumplimientos de los Acuerdos de Nivel de Servicio que sean imputables al contratista. Los incumplimientos de desglosarán por ANS y corresponderán periodo de cierre de evaluación del ANS incumplido. En todo caso, Madrid Digital podrá emitir con posterioridad a la emisión del certificado mensual, certificaciones adicionales correspondientes a potenciales incumplimientos de los ANS que sean imputables al contratista con objeto de iniciar el procedimiento de aplicación de penalidades.

Esta certificación, en lo que a los servicios especificados en la **cláusula 4.3.- Servicios a prestar en Cuota Variable**, se refiere, servirá de base para la facturación mensual de los servicios con cargo a esta cuota.

6.5 Facturación de los servicios.

En la factura se desglosarán los servicios correspondientes a cuota fija y los correspondientes a cuota variable. Los primeros se facturarán a coste fijo, tal y como se establece en el **apartado 14 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas**, y los segundos según las horas certificadas por Madrid



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908880783492752430194**

Digital de acuerdo con el último párrafo del apartado anterior. Junto con la factura y la certificación de los servicios, se proporcionará a Madrid Digital un informe detallando la actividad desarrollada durante el mes, firmada electrónicamente por la persona que ostente la representación del licitador. Este informe en particular detallará la actividad sobre todos los trabajos en curso y sobre los finalizados en el mes. El informe deberá ajustarse al formato que Madrid Digital defina.

6.6 Constitución y Modificaciones en la composición del Equipo de trabajo.

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

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

6.6.1 Constitución del equipo de trabajo.

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los recursos relacionados en la oferta del adjudicatario y aceptados por Madrid Digital, incluidas las posibles mejoras que proponga.

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

6.6.2 Sustitución de los miembros integrantes del equipo de trabajo.

La sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio sólo podrá realizarse durante la fase de Pleno Servicio y se atenderá manteniendo al menos, los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil y las mejoras realizadas por el adjudicatario en su oferta y valoradas según lo establecido en el **apartado 6 de la CLÁUSULA 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas**, debiendo ser acreditados de igual manera.

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

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

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



- **30 días naturales**, salvo que la normativa legal aplicable no lo permita, en cuyo caso se avisará y propondrá con el plazo que establezca la norma.
- Si Madrid Digital lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.

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

En el caso de que la sustitución sea solicitada por Madrid Digital: Madrid Digital informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 30 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este pliego. Madrid Digital informará al adjudicatario del periodo de solapamiento necesario entre ambos recursos.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Certificaciones de Empresa Requeridas.

A efectos de determinar la selección de las empresas que podrán acceder a la adjudicación del contrato se requiere que **todos los licitadores** aporten, en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas, documentación que acredite estar en posesión de, al menos, uno de los siguientes certificados:

- **Certificado de calidad ISO 9001:2015 o equivalente**, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.
- **Certificado CMMI (Nivel 3 o superior)**, relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.

Así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el periodo de ejecución del contrato.

7.2 Horario de la prestación del servicio.

El **horario habitual o presencial de la prestación del servicio** será de lunes a viernes laborables de **8:00 a 18:00 h.** Siendo el número de horas de presencia de los miembros del Equipo de Trabajo el legalmente establecido, y en promedio mensual 7,5 horas diarias.

Las intervenciones planificadas de Administración de Sistemas o por necesidades de mantenimiento que puedan interferir en la operativa habitual del usuario y/o ejecución de procesos críticos o que no sean compatibles con el horario de servicio, deberán realizarse, salvo autorización de Madrid Digital, fuera del horario habitual de prestación del servicio (a partir de las 20:00 h), incluyendo sábados, domingos y festivos. En cualquier caso, estas intervenciones se realizarán con autorización previa de Madrid Digital.

Las intervenciones planificadas de Administración de sistemas o por necesidades de mantenimiento, que no afecten a la operativa habitual ni procesos críticos, podrán realizarse dentro del horario habitual de prestación del servicio, salvo petición de Madrid Digital de realizar fuera de este horario.

El ámbito de actuación de todos los servicios objeto del contrato, abarca a todos los centros de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Para **actuaciones específicas** o necesidades del servicio, se contempla la posibilidad de prestar el **servicio de forma remota**, siempre previa autorización de Madrid Digital, siendo los costes de infraestructura o cualquier otro coste adicional, por cuenta del adjudicatario.

En caso de que, por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de **Madrid Digital** (Por ejemplo, en el caso de incidencias críticas o momentos de proceso crítico del Sistema de Información, desarrollos urgentes, pagos de facturas a proveedores, cambios en infraestructuras y en general cualquier actuación que pudiera interrumpir el servicio), los servicios contratados requirieran la ejecución de los mismos en sábados, domingos o días no laborables en la Comunidad de Madrid, o fuera de la franja



horaria establecida anteriormente, Madrid Digital no aceptará sobre-costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista. El adjudicatario deberá dar este servicio especial de horario extendido antes de que transcurran 4 horas desde la notificación de su necesidad por parte de **Madrid Digital**.

El adjudicatario a lo largo de toda la duración del contrato deberá cumplir el procedimiento que Madrid Digital le comunique para el control de acceso y permanencia en las instalaciones y edificios de la Comunidad de Madrid donde realice sus servicios, incluyendo el uso de las herramientas que Madrid Digital ponga a su disposición para este fin.

7.3 Localización de la prestación del servicio.

El lugar de la prestación de los servicios serán las propias instalaciones del Adjudicatario, sin perjuicio de que durante la ejecución del contrato deba haber desplazamiento de parte o la totalidad del equipo a las instalaciones de Madrid Digital o a alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid, ya sea para trabajos puntuales o por necesidades derivadas de la ejecución. El Adjudicatario y Madrid Digital establecerán los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios en cualquier situación.

Todos los costes asociados al desempeño de los trabajos desde las instalaciones del Adjudicatario o en movilidad del equipo de trabajo serán por cuenta del Adjudicatario, incluyendo las líneas de comunicaciones de un mínimo de 1 Gb de ancho de banda con los CPDs de Madrid Digital y la provisión de equipos, software y medidas de seguridad necesarios para garantizar la confidencialidad de la información manejada en el ejercicio de la prestación del servicio.

El coste de cualquier desplazamiento y estancia que pudiese ser necesario tanto dentro como fuera de la Comunidad de Madrid, estará incluido en el precio del contrato; por tanto, Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

7.4 Medios de producción.

El personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, **utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista**, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, Madrid Digital 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 adjudicatario deberá equipar a su personal con PCs, y demás material que necesite para realizar su trabajo, entre otras: impresoras, teléfonos...

Las licencias de productos software (por ejemplo SAP), el hardware de servidores y los equipos de almacenamiento y comunicaciones, las redes de área local y las líneas de comunicaciones de la red propia de la Comunidad de Madrid serán dispuestos por Madrid Digital.

Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, previa autorización de Madrid Digital. Cualquier infraestructura necesaria para conectar en teletrabajo o en movilidad a los miembros del equipo de trabajo con las infraestructuras de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, que deberá proveerles los medios para conectarse de forma segura a sus propias infraestructuras y desde allí a las de la Comunidad de Madrid.

7.5 Software.

El software base en puesto cliente (SO, aplicaciones ofimáticas, herramientas de diseño, ...) será proporcionado por el adjudicatario. Las herramientas de desarrollo y el software de servidor serán proporcionados por Madrid Digital.



7.6 Seguridad.

Sin menoscabo de las normas de aplicación y lo establecido en el **ANEXO 4.-GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**, el licitador deberá considerar los siguientes aspectos:

- **Acceso a los Sistemas de Información.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que **Madrid Digital** facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizados únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de **Madrid Digital** deberán hacerlo con el identificador facilitado por **Madrid Digital**, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de **Madrid Digital**.
- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de Madrid Digital y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de Madrid Digital. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.
- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** **Madrid Digital** marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a **Madrid Digital**, se les aplicará la política de seguridad perimetral que **Madrid Digital** convenga para garantizar que la sesión de trabajo con **Madrid Digital** es confiable.

7.7 Comunicaciones.

En el caso de que el equipo de trabajo o parte del mismo desempeñe sus funciones fuera de las instalaciones de Madrid Digital o de las dependencias de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- **Acceso remoto a las instalaciones del proyecto.**

Sin coste adicional para Madrid Digital, el adjudicatario será el responsable de gestionar y contratar por su cuenta las comunicaciones y acceso remoto desde sus instalaciones hasta las instalaciones del proyecto.

El adjudicatario conectará su factoría software mediante un enlace de transmisión de datos privado entre sus oficinas y el CPD Central de la Comunidad de Madrid.

La seguridad y la arquitectura de la conexión y comunicaciones serán decididas por Madrid Digital. El ancho de banda mínimo de estas comunicaciones será de 1000 Megabits/segundo, y será costado por el adjudicatario sin coste adicional para Madrid Digital. El no cumplimiento de este requisito faculta a Madrid Digital para resolver el contrato, sin que el adjudicatario pueda reclamar indemnización de ningún tipo.

A excepción de la infraestructura propia que Madrid Digital tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la Comunidad de Madrid y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.

En el caso de acceso a las instalaciones de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario del presente pliego establecerá los mecanismos necesarios para restringir el acceso a los distintos entornos, con la granularidad suficiente y necesaria para ajustarlo según las necesidades de cada tipo de administrador, equipamiento y entorno, atendiendo en cualquier caso a la normativa de seguridad



que Madrid Digital tenga en cualquier momento o que decida para el proyecto. Además, este acceso deberá ser siempre independiente para el entorno de producción, de modo que en caso de caída de los elementos de comunicación del servicio, tenga capacidad de acceso independiente a los equipos.

- **Información a suministrar a Madrid Digital en el ámbito de las Comunicaciones.**

Para asegurar el seguimiento de los estándares de calidad de Madrid Digital, así como la visión desde Madrid Digital del nivel de servicio ofrecido, el adjudicatario del presente pliego facilitará:

- Documentación de la solución tecnológica lógica y física de comunicaciones y seguridad, configuraciones de los equipos, velocidades de interfaces utilizadas.
- Procedimientos de control y gestión del cambio. Madrid Digital deberá autorizar cualquier modificación que se realice sobre la plataforma. Si bien es posible que durante la ejecución del contrato se establezca de mutuo acuerdo una clasificación de cambios que incluya categorías pre-autorizadas por Madrid Digital en los que solo se requerirá su notificación.
- Datos sobre tipos de tráfico cursados y ancho de banda máximo consumido en los puntos de interconexión de los sistemas con el exterior.
- Acceso de lectura en todo momento a las configuraciones aplicadas en los equipos, así como a los parámetros de los equipos que le permitan obtener estadísticas de rendimiento (normalmente mediante protocolo SNMP) de los distintos equipamientos de comunicaciones dedicados a este servicio (todos los ubicados en los CPD's de la Comunidad de Madrid).
- Acceso de lectura a las configuraciones de seguridad implantadas en los cortafuegos o equipos que realicen funciones de seguridad perimetral.

Todos los medios y/o infraestructuras puestos a disposición del adjudicatario, i.e. medios de producción, comunicaciones, software, hardware, etc. serán para uso exclusivo en la prestación de los servicios objeto de este contrato.

Madrid Digital 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 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

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

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

Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital.

Madrid Digital 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 este comité se tratarán aspectos estratégicos y de orientación de las actividades, también se realizará el seguimiento y control de los aspectos que no hayan podido encauzarse en el nivel operativo.

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 Madrid Digital. (nivel estratégico)
- **Director del Servicio** del adjudicatario (nivel estratégico).
- **Jefe Global de Proyecto** de Madrid Digital y personal del Servicio de Madrid Digital si así se estima necesario (niveles estratégico y operativo).
- **Responsable del Servicio** del adjudicatario (niveles estratégico y operativo)

Estos Comités del Modelo de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de Madrid Digital, o en la ubicación que Madrid Digital determine.
- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a Madrid Digital 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 Madrid Digital, en los dos días laborables siguientes a la finalización del Comité.
- Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- Se podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados, cuando Madrid Digital lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités,

Madrid Digital 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 Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca. Madrid Digital 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.

8.1 Nivel Operativo.

Este nivel de seguimiento es responsabilidad del **Comité Operativo** y llevará a cabo el seguimiento operativo de los diferentes servicios del contrato. Las actividades a realizar son de Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo.

El Comité Operativo se reunirá inicialmente con periodicidad mensual, o excepcionalmente, a demanda de Madrid Digital:

- 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 Madrid Digital, en un plazo de dos días laborables.

- Asimismo, durante la ejecución del contrato con autorización previa y supervisión de Madrid Digital, puede ser necesario la creación de subcomités Operativos con objetivos específicos que supongan mantener reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de Madrid Digital, con personal de la Comunidad de Madrid, o con las personas que designe Madrid Digital, sin número limitado a priori, para la consecución de dichos objetivos.

Será responsabilidad del comité operativo:

- Definir las líneas operativas de acción, validar sus resultados y ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección operativa 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 Madrid Digital.
- 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, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Asegurar que la ejecución de servicios contratados se ajusta al marco contractual.
- Seguimiento de los niveles de servicio y determinación de los posibles incumplimientos, determinando si los trabajos se han realizado o no de conformidad con las condiciones contractuales.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo en los ámbitos funcionales y técnicos, y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Verificar que los medios gestionados por el Adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por Madrid Digital.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo en los ámbitos funcionales y técnicos, y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Revisión del Certificado de Servicios, como paso previo a la facturación de los mismos. Concretamente se revisará el esfuerzo dedicado por el Equipo de Trabajo a la realización de los Servicios, mediante el Reporte Mensual de Horas.
- Realizar el seguimiento del servicio.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.

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

Los responsables del Comité Operativo por parte Madrid Digital 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.



8.2 Nivel Estratégico.

Este nivel de seguimiento es responsabilidad del **Comité Estratégico** y llevará a cabo la supervisión global del servicio, decidiendo las estrategias a implementar para asegurar los niveles de prestación y eficiencia requeridos por **Madrid Digital**, a saber:

- Definir las líneas estratégicas de acción, 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 Madrid Digital.
- 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.
- Revisión de la evolución de los niveles de servicio.
- Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato.

El Comité Estratégico se reunirá a demanda de Madrid Digital:

- 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.
- Una vez celebrada la reunión, el adjudicatario elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en el plazo de dos días laborables.

8.3 Herramientas para la gestión del servicio.

Las herramientas para la gestión del servicio, gestión de configuración, calidad y gestión del conocimiento serán las definidas por Madrid Digital. El Adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca.

El Adjudicatario introducirá en dichas herramientas los datos necesarios, según requiera Madrid Digital.

El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones a las herramientas. Madrid Digital lo analizará y decidirá sobre la conveniencia o no de su implantación.

Madrid Digital 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.

Por tanto, el adjudicatario deberá utilizar todos los sistemas de gestión indicados por Madrid Digital y cumplir el procedimiento que regula su uso, en vigor o posteriores actualizaciones. A título informativo, pero ni restrictivo ni excluyente, se enumeran algunos de ellos:

- Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP u aquel que Madrid Digital determine) de registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas de los usuarios y de Madrid Digital, y el procedimiento de Gestión de Incidencias de Madrid Digital para tipificación, escalado, y solución de las mismas.
- Herramienta interna de gestión de actividades (SECO u aquella que Madrid Digital determine), y procedimiento de regulación de los mismos, o cualquiera otra que Madrid Digital designe.



- Sistema/Portales para la gestión del conocimiento y gestión de la documentación, y así facilitar las labores de este servicio en cualquiera de sus niveles. siendo responsabilidad del adjudicatario la administración y, si procede, la migración de toda la información a una nueva herramienta de gestión del conocimiento de Madrid Digital si se diera el caso, antes de la finalización del contrato.
- Sistema de Información de gestión de accesos a las instalaciones, y procedimiento de regulación de los mismos.
- Utilidades y servicios satélites de los anteriores, donde a continuación enumeramos algunos de ellos:
 - REGISTRON, para el inventariado de módulos técnicos de los sistemas de información.
 - POAPS, para inventariar el portafolio de aplicaciones.
- Las que se indiquen en cada caso de acuerdo a los estándares de trabajo (metodologías, normativas, procedimientos...).

CLÁUSULA 9. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En relación a la prestación de los servicios se considerarán **diferentes fases de tiempo en la ejecución del contrato**.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, en todas sus fases, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación, el perfil mínimo, y con la cantidad de recursos que se detallan en esta **CLÁUSULA 9. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**. Madrid Digital exigirá su acreditación, antes de la adjudicación. Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador del Currículum Vitae de los recursos, que prestarán los servicios, conforme al formato especificado en el **ANEXO 3.- MODELO DE CURRICULUM VITAE** de este pliego.

Se distinguen los siguientes periodos o fases de prestación del servicio.

9.1 Fase de Transición.

La Fase de Transición del contrato tiene por objetivo que el Adjudicatario incorpore en su totalidad al Equipo de Trabajo, que éste tenga a su disposición las infraestructuras físicas necesarias y que garantice que poseen el conocimiento necesario para prestar los servicios requeridos en este pliego.

La duración de la Fase de Transición es de un mes desde el inicio del contrato.

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

- I. Verificación por parte de Madrid Digital del equipo inicial del Adjudicatario.
- II. Adaptación a las necesidades de Madrid Digital del equipo inicial presentado al inicio del Contrato.
- III. Incorporación de los miembros del equipo inicial a los sistemas de información necesarios para la prestación del servicio.
- IV. Identificación por parte del Adjudicatario, con aceptación de Madrid Digital, de los Coordinadores Técnicos de entre los integrantes del equipo para la adecuada interlocución y prestación del servicio.
- V. Planificación de la adquisición del conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato, y adquisición efectiva de conocimiento por los miembros del equipo de trabajo durante este periodo, asistiendo, si Madrid Digital lo considera necesario, a sesiones de formación.
- VI. Formalización de los mecanismos de validación, aceptación de las entregas y certificación de los servicios.
- VII. Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.



Aparte de lo previsto en los párrafos anteriores, durante la Fase de Transición el Adjudicatario no es responsable de la prestación de los servicios incluidos en el pliego. La transferencia de esta responsabilidad desde el anterior Adjudicatario se hará de forma escalonada, con el objetivo de que al final de esta fase sea el único responsable de la prestación de los servicios. Para ello.

- Desde el primer día del inicio del mes de transición deberán incorporarse tanto el jefe de proyecto como uno de los consultores del Equipo Base.
- El quinto día hábil previo a la finalización de la fase de transición deberá estar incorporado el Equipo de Trabajo al completo.

La fase de transición no será facturable por el Adjudicatario del contrato.

Madrid Digital, ante la falta de incorporación de los recursos anteriormente requeridos, aplicará las Penalidades que correspondan según se establece en el **ANEXO 2.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES** de este pliego técnico.

9.2 Fase de Pleno Servicio.

Se fija el comienzo de la Fase de Pleno Servicio a partir del momento en que se finaliza la fase de transición. El Adjudicatario asume la responsabilidad total de la prestación de los servicios requeridos en este pliego, ajustándose a los requisitos de Madrid Digital.

La duración de la Fase de Pleno Servicio es de veinticuatro meses, salvo en el caso de que se prorrogue el Contrato, y se requiere que el adjudicatario disponga de forma operativa **del 100% de los recursos requeridos para el Equipo Base** para prestar los servicios. Adicionalmente, durante la ejecución de esta fase, se requiere que el adjudicatario disponga de forma operativa de los recursos adicionales que haya comprometido en su oferta como parte del Equipo de Trabajo.

Madrid Digital podrá rechazar aquellos recursos de cualquiera de los equipos que no cumplan los requisitos indicados en la **CLÁUSULA 6.- DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS**, así como las mejoras a las que el adjudicatario se haya comprometido en su oferta en cuanto a la experiencia o certificaciones del equipo. En estas circunstancias se considerará el recurso no incorporado.

Madrid Digital, ante la falta de incorporación de los recursos requeridos por cualquier motivo, aplicará las Penalidades que correspondan según se establece en el **ANEXO 2.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES** de este pliego técnico.

Durante la ejecución del contrato Madrid Digital podrá requerir cambios en la distribución de recursos por perfiles del equipo de trabajo para adaptarse a las necesidades del servicio, siempre que ello no implique el aumento del coste total del equipo de trabajo.

9.3 Fase de Devolución del Servicio.

La duración de la Fase de Devolución del Servicio será de 2 meses, que transcurre en paralelo con último mes de la Fase de Pleno Servicio.

El Adjudicatario del contrato es enteramente responsable de la prestación de los servicios requeridos en este pliego durante este periodo, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los entornos vigentes en cada momento, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Fase de Pleno Servicio como la de Fase de Devolución del Servicio. Asimismo, el adjudicatario, si Madrid Digital lo requiere, deberá impartir sesiones formativas sobre los sistemas objeto de este pliego tanto a personal de Madrid Digital como a quien Madrid Digital designe, siendo también necesario que al finalizar este periodo, el adjudicatario realice una **entrega final recopilatoria de toda la documentación de los sistemas objeto del presente pliego completamente actualizada**.

Adicionalmente, durante este periodo, con objeto de garantizar una adecuada Devolución del Servicio, el Adjudicatario del presente pliego se compromete a colaborar activamente con Madrid Digital y el adjudicatario de un futuro pliego, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio.



Las distintas fases de prestación del servicio, definidas en los apartados anteriores, están reguladas por los indicadores y Penalidades descritos en el ANEXO 2: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES.

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, Madrid Digital 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 esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de **Madrid Digital**.

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias y peticiones sobre las herramientas o directrices que decida **Madrid Digital**. Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de **Madrid Digital**, 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, proporcionando el traspaso de conocimiento y formación adecuada a los equipos para garantizar la buena coordinación.

CLÁUSULA 11. PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **SEIS 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 Madrid Digital 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 12. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.

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

Con carácter obligatorio, la totalidad de la oferta deberá presentarse en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en Madrid Digital (aplicaciones de ofimática de Microsoft y Adobe Acrobat PDF y Microsoft Excel para los documentos especificados en el ANEXO 3), siendo el idioma utilizado en toda la documentación aportada el idioma castellano.

La Oferta Técnica requerida se deberá incluir en el **Sobre Nº 2**, según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas, y el contenido debe ceñirse a lo establecido en los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, así como toda aquella información que, con carácter general, el licitador estime conveniente aportar. La oferta se presentará en el siguiente formato:

Oferta completa: un único documento que no podrá exceder en ningún caso de las 50 páginas a una sola cara con espaciado de interlineado 1,5 y tamaño de letra equivalente al tipo "Arial" de 11 pt.).



La **oferta completa incluirá un cuadro donde se detallará la oferta en relación a cada uno de los criterios de adjudicación, explicando su aportación de valor a cada uno de los criterios de adjudicación.**

Todas aquellas mejoras sobre los requisitos mínimos exigidos que el licitador comprometa en su oferta **no supondrán un coste adicional al importe del contrato.**

CLÁUSULA 13. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **VEINTICINCO MESES** de conformidad con los periodos de ejecución previstos en la CLÁUSULA 9.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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 requerido para la atención de los servicios, **Madrid Digital** quedará facultado para instar la **resolución** del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

CLÁUSULA 14. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

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

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

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 Madrid Digital 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.

Madrid Digital supervisará la calidad de todos los trabajos entregados.

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

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

CLÁUSULA 15. CONSULTAS

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

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



md_servicios_sic@madrid.org

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

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Cláusula / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

*El Director de Sistemas de Información Corporativos
P.S. (Resolución nº 126/2019, de 22 de marzo del Consejero-Delegado
de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.)*

Fdo.: Ignacio Bellido Fernández-Montes



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908880783492752430194**

ANEXO 1 CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Software que el adjudicatario debe garantizar, se configura de la siguiente manera:

1.1 Servicios a prestar dentro de la Cuota Fija.

Todos los servicios asociados en este apartado se computarán como una cuota fija mensual. El importe mensual estimado para la cuota fija es el establecido en el apartado 22 de la cláusula Primera I del Pliego de Cláusulas Administrativas.

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

Se incluyen todas las actividades relativas a los siguientes Servicios definidos en la **CLÁUSULA 4.- SERVICIOS REQUERIDOS**, en su **apartado 4.2.- Servicios a prestar en Cuota Fija**.

1.2 Servicios a prestar a Coste Variable:

Todos los servicios asociados en este apartado se configurarán en encargos planificables, que el adjudicatario tendrá que satisfacer, en función de las necesidades que marque Madrid Digital. Realizado el encargo por parte del adjudicatario, una vez superado el Proceso de Aceptación definido en la **CLÁUSULA 5.- ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES** del presente pliego y teniendo la conformidad de la Dirección encargada de la Inspección de la ejecución del Servicio, el adjudicatario tendrá la autorización para proceder a facturar el encargo, cuyo importe será el resultado de aplicar la tarifa promedio por el número de horas realizadas.

El adjudicatario incluirá en la factura mensual, junto con la facturación del importe correspondiente a la cuota fija, la suma de los importes relativos a todos los encargos aceptados por en ese período que correspondan a Cuota Variable, agrupando los mismos en una línea.

Dichos encargos implicarán un volumen máximo de **5.832 horas** que suponen un promedio mensual de **233 horas** para los siguientes Servicios de Mantenimiento definidos en la **CLÁUSULA 4.- SERVICIOS REQUERIDOS**:

- Mantenimiento Evolutivo.
- Servicios de Valor Añadido.

El precio/hora que se tomará en consideración para cuantificar los proyectos asociados al presente servicio, será el que se deduzca de aplicar al importe estimado establecido en el apartado 3 de la Cláusula 1 del Pliego de Condiciones Administrativas, que se verá minorado con el porcentaje de baja que realice el adjudicatario en su oferta económica.

En el caso de no consumirse la totalidad de las horas establecidas para la cuantificación de los servicios a Coste Variable, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el contratista.

***** FIN DEL ANEXO 1 *****



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908880783492752430194**

ANEXO 2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES

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

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta a Madrid Digital y al usuario de los Sistemas de Información objeto del contrato.

2.1 Condiciones Generales para el cálculo de ANS y penalidades.

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

- i. Las Penalidades se harán efectivas de acuerdo con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- ii. En la prestación de los servicios y en las Penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**, si así se contemplase en la definición del ANS.
- iii. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
 - o Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
 - o Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
 - o Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 30 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso.
 - o Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido, salvo que se indique específicamente de otro modo.
 - o Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades (**THP**), IVA no incluido:
 - o Tarifa Hora Penalidades (THP): **41,00 euros/h**, que se verá minorada en el % de bajada que realice el adjudicatario en su oferta económica.
- iv. Cálculo de la Penalidad Total del Periodo medido.

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

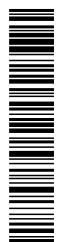
El Comité Operativo del contrato, en virtud de las competencias que tiene atribuidas según lo establecido en el presente pliego determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, analizando las circunstancias objetivas que correspondan.

El **Jefe Global de Proyecto** de Madrid Digital certificará los incumplimientos que se produzcan a efectos de trasladar el grado de incumplimiento y producido, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determinen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

La determinación de incumplimientos no está sujeta a acuerdos y se basará en el análisis de la información pertinente para el cálculo de los indicadores de servicio.

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

La fórmula general para el cálculo de cada una de las Penalidades, será la siguiente, excepto para aquellos ANS que se especifique otra fórmula:



$$Penalidad = BASE \times \sum_a (W \times F)$$

Donde:

- **BASE:** es el promedio de importes certificados por Madrid Digital durante la ejecución del contrato o cualquiera de sus prórrogas. Se calcula como la suma de los importes certificados por Madrid Digital de todos los meses transcurridos desde el inicio de contrato hasta el mes que se factura, incluido este último, **dividido** todo ello por el número de meses transcurridos desde el inicio de contrato hasta el mes que se factura, incluido este último.
- **W:** Peso del indicador.
- **F:** Factor de corrección.
- **a:** cada uno de los Indicadores analizados.

Si durante **tres meses consecutivos** o **cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses**, el importe correspondiente cada mes a Penalidad, **supera el 20% del Total de la Factura** mensual, Madrid Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

En caso de que la cuantía acumulada de las Penalidades supere el 10% del importe del contrato (IVA no incluido), Madrid Digital quedará facultada para instar la resolución del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

- v. La Penalidad total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será **el menor de los siguientes valores:**
- La suma del total de las Penalidades aplicables.
 - El **20%** del total de la Factura correspondiente del periodo que está siendo medido (IVA no incluido).

Sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s.

Si la Penalidad se produce por problemas ocurridos en la fase de transición, el importe correspondiente se descontará de la primera factura de la fase de pleno servicio.

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

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

2.2 Niveles de Servicio y Penalidades Aplicables por su Incumplimiento.

2.2.1 ANS y Penalidades sobre la resolución de incidentes.

Los ANS y Penalidades definidos sobre la resolución de incidentes se aplican únicamente sobre la fase de pleno servicio.

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

Madrid Digital 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	Se cumplen las siguientes condiciones: <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 style="text-align: center;">(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, o Impacto económico, o Impacto político / social
	<ul style="list-style-type: none"> Las quejas serán consideradas como críticas
NORMAL	<ul style="list-style-type: none"> Resto de situaciones

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.
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan cobros, teniendo en cuenta la estacionalidad de los impuestos periódicos.
- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. *Ejemplos: aplicación de medidas fiscales o facilitación de derechos y deberes de los contribuyentes.*

2.2.1.2 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, ya sea este creado tanto por el usuario como internamente desde Madrid Digital.

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.

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 Madrid Digital.

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

2.2.1.3 Tiempo de personación en las instalaciones que Madrid Digital indique.

El adjudicatario deberá garantizar el soporte presencial de un recurso en las instalaciones de la C.M., en el tiempo que se especifique a continuación, cuando así lo demande Madrid Digital. El adjudicatario



deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar el soporte, tanto presencial como telefónico, a fin de cumplir con los niveles de servicio exigidos.

En el precio del contrato **quedan incluidos**, en todo caso, todos los gastos ocasionados para solucionar los **incidentes**, tales como mano de obra, gastos de desplazamiento y transporte, coste de infraestructura necesaria para dar el servicio, etc.

Los incidentes deberán ser atendidos por el adjudicatario según los niveles de servicio definidos.

El **tiempo máximo** en el cual un recurso del adjudicatario se debe presentar en las instalaciones de la Comunidad de Madrid que Madrid Digital indique para la resolución de un **incidente** es de:

- **una hora natural**, para **incidentes críticos**.
- **seis horas hábiles**, resto de incidentes.

2.2.1.4 Notificación de incidentes

Además de a través de los sistemas indicados en la **Cláusula 8.3.- Herramientas para la gestión del servicio**, para notificar un **incidente**, Madrid Digital tendrá **el contacto de los recursos** del adjudicatario. Los recursos designados por Madrid Digital, dispondrán de un **número de teléfono móvil del adjudicatario** por el que contactarán directamente con el adjudicatario, para comunicar los **incidentes** para aquellos casos que no hubiese ningún recurso del adjudicatario en las instalaciones de Madrid Digital. Esta comunicación se producirá durante las **24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**.

Los **incidentes** también se podrán notificar electrónicamente por correo.

Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un **incidente**, Madrid Digital y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada. Un **incidente** puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

- **Diagnóstico Remoto.** A petición de Madrid Digital, el adjudicatario podrá acceder a los sistemas de Madrid Digital remotamente para analizar problemas. Esto se efectuará exclusivamente con el consentimiento de Madrid Digital, y el personal del adjudicatario accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por Madrid Digital. El adjudicatario deberá proporcionar a Madrid Digital software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.
- **Coordinación entre diversos fabricantes.** El adjudicatario trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre los productos y tecnologías base impliquen interacciones con productos de terceros, y Madrid Digital tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el adjudicatario compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.
- En el caso de que el **incidente** deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del **incidente** desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

2.2.1.5 Indicadores

Indicadores sobre Incidentes.

Con los siguientes indicadores se miden 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). Estos indicadores se utilizan posteriormente para el cálculo de las correspondientes Penalidades según la fórmula especificada anteriormente.



Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	1	1,5	2
IRS01	IRS01 = IS = Número de incidencias críticas de criticidad abiertas en el periodo evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por Madrid Digital.	0,1	IS = 0	3 > IS >= 1	10 > IS >= 3	IS >=10
IRS02	IRS02 = IS = % de incidencias de criticidad normal, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por Madrid Digital.	0,05	10 > IS >= 0	15 > IS >= 10	20 > IS >= 15	IS >=20

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 Madrid Digital.
 - A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio.
- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Normal, y peticiones.**
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en este pliego, 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 se considerará para el cómputo del tiempo de resolución, esté o no dentro del horario de servicio establecido en este pliego.
- **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 notificación del incidente.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique a Madrid Digital la solución (la validada y aceptada por parte de Madrid Digital)
- **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 Madrid Digital de la incidencia correspondiente a la última reapertura.



Indicador sobre Respuesta de quejas.

Este indicador evalúa la respuesta a las 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)	0,1	IS = 0	3 > IS >= 1	10 > IS >= 3	IS >=10

Estarán sujetas a las mismas condiciones que las incidencias, de prioridad Crítica.

2.2.2 ANS y Penalidades sobre el Equipo prestador del Servicio.

A continuación se indican los ANS y Penalidades correspondientes al equipo prestador del servicio. Estos ANS y Penalidades se aplican tanto a la fase de transición como a la fase de pleno servicio.

- **EPS01-Control de la Prestación del servicio por el Equipo de Trabajo.**

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo disponibles, como se indica en la **CLÁUSULA 6.- DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS**.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos, según condiciones indicadas en la **CLÁUSULA 9.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**.

Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada recurso. En el caso de recursos a tiempo parcial, se considerará el número de horas comprometidas en el periodo medido, según lo establecido en la **Cláusula 6.2.- Configuración del Equipo de Trabajo..**

La fórmula para el cálculo de la Penalidad es:

$$\text{Penalidad} = \sum_i (\text{HRI} \times \text{THP})$$

Donde:

- **HRI** Horas de servicio por recurso incumplidas.
- **THP** Tarifa Hora Penalidades
- **i** número de recursos del Equipo

La fase de transición es una fase más a efectos del cumplimiento de este ANS.

- **EPS02-Condiciones de sustitución de miembros del Equipo.**

El indicador mide si el adjudicatario sustituye a un miembro del equipo incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la **CLÁUSULA 6.- DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS**. Se contabilizarán 8 h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes.



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

$$\text{Penalidad} = \sum_i (\text{HSI} \times \text{THP})$$

Donde:

- **HSI** Horas de solapamiento incumplidas.
- **THP** Tarifa Hora Penalidades
- **i** número de sustituciones en el periodo

• **EPS03-Rotación excesiva de miembros del Equipo**

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del Equipo de Trabajo en cada fase del contrato, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la **CLÁUSULA 6.- DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS**. Este indicador se aplica:

- una vez al final de la fase de transición. A estos efectos se considera que el equipo ofertado por el adjudicatario en su propuesta es el equipo que se incorporará durante la fase de transición. Cualquier cambio que se produzca será considerado una rotación.
- desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculara sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

Si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido.

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

$$\text{RotaciónEQ} = \frac{\text{NRN}}{\text{TEQN}}$$

Donde:

- **NRN** es el nº de rotaciones de recursos del Equipo de Trabajo en el periodo de cálculo.
- **TEQN** es el nº total recursos del Equipo de Trabajo, tanto a tiempo parcial como a tiempo completo.

La fórmula para el cálculo de la **Penalidad por rotación excesiva en EQ:**

$$\text{Penalidad} = \frac{(\text{RotaciónEQ} \times 10)^2}{K} \times \text{BASE}$$

Donde:

- **RotaciónEQ** es la Fracción de Rotación
- **BASE** es el promedio de importes certificados por Madrid Digital durante la ejecución del contrato o cualquiera de sus prórrogas. Se calcula como la suma de los importes certificados por Madrid Digital de todos los meses transcurridos desde el inicio de contrato hasta el mes que se factura, incluido este último, **dividido** todo ello por el número de meses transcurridos desde el inicio de contrato hasta el mes que se factura, incluido este último.
- **K** Factor atenuador. En este caso K=35.



2.2.3 ANS y Penalidades sobre encargos Planificables

A continuación se describen los ANS y penalidades aplicables a los encargos Planificables con cargo a Cuota Variable descritos en la **Cláusula 5.2.- Encargos planificables. Procedimiento de trabajo.** durante la fase de Pleno Servicio.

Estos encargos tienen una primera fase de elaboración de planificación con un plazo de entrega, y posteriormente, una vez aceptados por parte de Madrid Digital, tienen una fecha de inicio y de entrega acordadas en la aceptación. El indicador mide el retraso producido en la entrega de la planificación, el inicio y el fin de la ejecución.

- **ENC01-Retraso en Planificación o inicio en Encargos Planificables Cuota Variable**

Mide la desviación producida en las fechas de entrega de la planificación o el inicio de los encargos Planificables con cargo a Cuota Variable. Este indicador se calcula cada mes para cada uno de los encargos durante la fase de Pleno Servicio.

$$\text{Penalidad} = \text{DR} \times 8 \times 2 \times \text{THP}$$

Donde:

- **DR** Número de días hábiles de retraso
- **THP** Tarifa Hora en Penalidades

- **ENC02-Retraso en Entrega en Encargos Planificables Cuota Variable**

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos Planificables con cargo a Cuota Variable. Este indicador se calcula cada mes para cada uno de los encargos durante la fase de Pleno Servicio.

$$\text{Penalidad} = \frac{\text{DR}}{\text{E}} \times \text{CE}$$

Donde:

- **DR** Número de días hábiles de retraso.
- **E** Estimación en días hábiles del encargo.
- **CE** Estimación aceptada del coste del encargo sin IVA.

***** FIN DEL ANEXO 2 *****



ANEXO 3 MODELO DE CURRICULUM VITAE

3.1 Cumplimiento de requisitos mínimos del Equipo Base y Valoración de criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación, el perfil mínimo, y con la cantidad de recursos que se ha detallado en la **CLÁUSULA 6.- DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS**, cuyo cumplimiento, Madrid Digital podrá exigir su acreditación antes de la adjudicación.

Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador, en el **Sobre Nº 2**, del **Currículum Vitae de los recursos incluidos en el Equipo Base**.

A estos efectos, se publicará en el Perfil del Contratante de la Agencia, como documentación complementaria, un documento-plantilla en formato Excel, que los licitadores cumplimentarán y aportarán en el **Sobre número 2**, junto al resto de la documentación técnica, tanto en formato Excel, como en formato PDF (firmado electrónicamente).

En todo caso, antes de la adjudicación, obligatoriamente el licitador que haya presentado la mejor oferta deberá entregar esta información, en este mismo formato, identificando a las personas. Esta información, en ambos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Deben constar de modo obligatorio todos los recursos del Equipo de Trabajo ofertado (**CLÁUSULA 6.- DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS**), sin incluir los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se detallan a continuación los contenidos del Curriculum Vitae a aportar de cada uno de los miembros del Equipo Base propuesto, en un fichero Excel con siguiente información y formato:

Hoja Identificación: Contendrá la lista de todas las personas del equipo base. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

1. IDENTIDAD (según lo especificado anteriormente):

- DNI
- Nombre
- Apellidos

2. CUALIFICACIÓN

- Grado Académico: indicar el grado.
- Titulación: rellenar con la denominación del título, incluyendo materia o especialidad.
- Formación: formación adicional que pueda ser de interés.

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR

- Identificador de Puesto según la plantilla definida en el formato Excel.
- Tipo de Equipo según denominaciones de la CLÁUSULA 6 del pliego.



1. IDENTIDAD			2. CUALIFICACIÓN			3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR		
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos	Grado Académico	Título	Formación	Identificador Puesto	Tipo de Equipo según denominaciones cláusula 6 y 9	Denominación Perfil
1			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		RS	Equipo Base. Transición	Responsable del Servicio
2			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		CSS1	Equipo Base. Transición	Consultor SAP Senior
3			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		CSJS1	Equipo Base	Consultor SAP
4			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		CSJS2	Equipo Base	Consultor SAP
5			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		CSJS3	Equipo Base	Consultor SAP
6			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		ASAP	Equipo Base	Arquitecto SAP

La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 1 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

Hoja Experiencia 1: Debe contener para todos los miembros del equipo de base identificados en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del pliego, **durante los últimos 8 años.**

4. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO, CONSULTOR SAP SENIOR O ARQUITECTO SAP

- DNI
- Para el perfil Responsable del Servicio:
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Responsable de Servicio/Jefe de Proyecto, según se especifican en el Pliego Técnico, en proyectos de implantación de Sistemas de Información, contratos de mantenimiento y soporte funcional.
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Responsable de Servicio/Jefe de Proyecto, según se especifican en el Pliego Técnico, en proyectos de implantación de Sistemas de Información, contratos de mantenimiento y soporte funcional dentro del ámbito de ERP's en los últimos 4 años.
- Para el perfil Consultor SAP Senior.
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil.
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil en los últimos 4 años.
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en el ámbito tributario de las administraciones públicas en los últimos 6 años.
- Para el perfil Arquitecto SAP
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Arquitecto SAP en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil.
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Arquitecto SAP en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil en los últimos 4 años.

1. IDENTIDAD		4. EXPERIENCIA COMO REQUERIDA COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO, CONSULTOR SAP SENIOR O ARQUITECTO SAP						
DNI / Secuencial	Perfil	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Responsable de Servicio/Jefe de Proyecto, según se especifican en el Pliego Técnico, en proyectos de implantación, contratos de mantenimiento y soporte funcional.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Responsable de Servicio/Jefe de Proyecto, según se especifican en el Pliego Técnico, en proyectos de implantación, contratos de mantenimiento y soporte funcional dentro del ámbito de ERP's en los últimos 4 años.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil en los últimos 4 años.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en el ámbito tributario de las administraciones públicas en los últimos 6 años.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Arquitecto SAP en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Arquitecto SAP en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil en los últimos 4 años.
1	Responsable del Servicio	Indicar nº meses	Indicar nº meses					
2	Consultor SAP Senior			Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses		
6	Arquitecto SAP						Indicar nº meses	Indicar nº meses

La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 1 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

Hoja Experiencia 2: Debe contener, para los Consultores SAP Junior del equipo base, identificados en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del pliego, **durante los últimos 4 años**. Estos datos no permitirán identificar si el perfil presentado corresponde a un perfil Junior o Senior en el caso de ofertas con mejora de la calidad del equipo prestador del servicio según lo establecido en el Criterio Número 3.

5. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO CONSULTOR SAP EN LOS ULTIMOS 3 AÑOS

- DNI
- Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP:
 - SAP-ECC
- Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP:
 - Plataforma Business Objects
- Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP:
 - SAP Record Management System
- Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP:
 - SAP Content Server enlazado con SAP RMS así como en Base Datos – Oracle 10g (Sun Solaris v10).

1. IDENTIDAD		5. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO CONSULTOR SAP EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS							
		Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP: • SAP-ECC		Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP: • Plataforma Business Objects.		Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP: • SAP Record Management System		Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP: • SAP Content Server enlazado con SAP RMS así como en Base Datos – Oracle 10g (Sun Solaris v10).	
DNI / Secuencial	Perfil	En total	En los 2 últimos años	En total	En los 2 últimos años	En total	En los 2 últimos años	En total	En los 2 últimos años
3	Consultor SAP	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
4	Consultor SAP	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
5	Consultor SAP	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses

La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 1 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908880783492752430194**

Hoja Experiencia 3: Debe contener, para las personas del equipo base identificadas en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia relevante para los criterios de adjudicación de los pliegos, durante los últimos años, así como la experiencia mínima requerida en proyectos del ámbito el Responsable del Servicio.

6. EXPERIENCIA VALORABLE

En los últimos 8 años para todos los perfiles excepto para los Consultores SAP Junior, que se valoran los 5 últimos años.

- DNI
- En cada anualidad:
 - Numero de meses de experiencia como Jefe de Proyecto, Consultor SAP Senior, Consultor SAP Junior y Arquitecto SAP en Sistemas de Información Tributaria.
 - Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia según se valora en los criterios de adjudicación:
 - Descripción de la experiencia funcional.
 - Cliente en la que se llevó a cabo, ámbito de negocio o tipo de administración tributaria.
 - Proyecto o proyectos.
 - Volúmenes significativos.

1. IDENTIDAD		6. EXPERIENCIA VALORABLE (CRITERIO 4) EN LOS ÚLTIMOS AÑOS		
DNI / Secuencial	Perfil	Periodo	Numero de meses de experiencia, en el perfil al que se le propone, en Sistemas de Información Tributaria.	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia en Sistemas de Información Tributaria. No se detallará la función realizada ni la plataforma tecnológica.
1	Responsable del Servicio 8 años máximo	2020	Indicar nº	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
		2019	Indicar nº	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
		2018	Indicar nº	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
		2017	Indicar nº	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
		2016	Indicar nº	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
		2015	Indicar nº	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
		2014	Indicar nº	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
		2013	Indicar nº	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
		2012	Indicar nº	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.

La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 1 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

Hoja Certificaciones: Debe contener, para las personas del Equipo Base identificadas en la hoja de identificación, el detalle de todas las certificaciones relevantes para los criterios de adjudicación de los pliegos.

7. CERTIFICACIONES

- DNI
- Denominación del certificado oficial.
- Descripción breve del certificado.
- Entidad Emisora del Certificado.
- Información relevante para evaluar la calidad del certificado según se valora en los criterios de adjudicación.
- Fecha de inicio de vigencia del certificado para esa persona.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0908880783492752430194

- Fecha de fin de vigencia del certificado para esa persona.
- Número de Horas de la certificación (formación, cursos, etc.)

1. IDENTIDAD		7. CERTIFICACIONES VALORABLES (CRITERIO 5)					
DNI / Secuencial	Denominación del Certificado	Descripción breve del certificado	Entidad Emisora del Certificado	Información relevante para evaluar la calidad del certificado según se valora en los criterios de adjudicación	Fecha inicio vigencia	Fecha fin vigencia	Nro. Horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas

La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 1 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

3.2 Valoración de criterios cualitativos evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas

En relación con los **criterios de adjudicación número 2.- MEJORA DE LA CAPACIDAD DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO** y **3.- MEJORA DE LA CALIDAD DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**, y a efectos de considerar si las mejoras ofertadas cumplen todas las condiciones establecidas en este pliego para los perfiles indicados, en el Sobre número 3, conforme al Anexo IX al Pliego de Cláusulas Administrativas, los licitadores detallarán la información correspondiente a sus ofertas, así como los recursos y la experiencia aportada por los recursos adicionales propuestos.

A estos efectos, se publicará en el Perfil del Contratante de la Agencia, como documentación complementaria, un documento-plantilla en formato Excel, que los licitadores cumplimentarán y aportarán en el **sobre número 3**, junto al documento del Anexo IX al Pliego de Cláusulas Administrativas, tanto en formato Excel, como en formato PDF (firmado electrónicamente).

La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 7 en adelante en el caso del criterio 2) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la adjudicación, obligatoriamente el licitador que haya presentado la mejor oferta deberá entregar esta información, en este mismo formato, identificando a las personas propuestas para la mejora. Esta información, en ambos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0908880783492752430194

3.2.1 Valoración de mejora de la capacidad del equipo prestador del servicio

En relación con el **criterio de adjudicación número 2.- MEJORA DE LA CAPACIDAD DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**, el proveedor indicará el número de horas anuales que aportará adicionalmente para cada uno de los perfiles del equipo de trabajo. También indicará para el caso de los perfiles Consultor SAP Senior y Consultor SAP Junior el número de recursos necesarios para cubrir el volumen de horas ofertado anualmente. Para ello rellenará la hoja **Criterio2** con los datos requeridos:

Perfil	HORAS ADICIONALES	
	Nro. Total de Horas Adicionales por año de contrato	Nro. Recursos Adicionales Incorporados a tiempo total o parcial
Responsable del Servicio		
Consultor SAP Senior		
Consultor SAP Junior		
Arquitecto SAP		

Se detallan a continuación los contenidos del Curriculum Vitae a aportar de cada uno de los recursos adicionales que se oferten en los casos de Consultor SAP Senior y Consultor SAP Junior:

Hoja Criterio2-Identificación: Contendrá la lista de todos los recursos adicionales que precisan ser validados. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

1. IDENTIDAD (según lo especificado anteriormente):

- DNI
- Nombre
- Apellidos

2. CUALIFICACIÓN

- Grado Académico: indicar el grado.
- Titulación: rellenar con la denominación del título, incluyendo materia o especialidad.
- Formación: formación adicional que pueda ser de interés.

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR

- Identificador de Puesto según la plantilla definida en el formato Excel.
- Tipo de Equipo según denominaciones de la **CLÁUSULA 6.- DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS** del pliego.
- Denominación Perfil, identificar el perfil de los establecidos en el pliego.



1. IDENTIDAD			2. CUALIFICACIÓN			3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR		
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos	Grado Académico	Título	Formación	Identificador Puesto	Tipo de Equipo según denominaciones cláusula 8	Denominación Perfil Adicional Ofertado
7			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		RACSS1	Equipo Adicional	Consultor SAP Senior
8			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		RACSS2	Equipo Adicional	Consultor SAP Senior
9			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		RACSS3	Equipo Adicional	Consultor SAP Senior
10			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		RACSJ1	Equipo Adicional	Consultor SAP Junior
11			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		RACSJ2	Equipo Adicional	Consultor SAP Junior
12			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		RACSJ3	Equipo Adicional	Consultor SAP Junior

La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 7 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

Hoja Criterio2-Experiencia: Debe contener, para los Analistas del equipo adicional, identificados en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del pliego, **durante los últimos 6 años.**

4. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO CONSULTOR SAP JUNIOR O CONSULTOR SAP SENIOR

- DNI
- Perfil
- Para perfiles Consultor SAP Senior
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en el ámbito tributario de las administraciones públicas
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil
- Para perfiles de Consultor SAP Junior. Experiencia total y en los dos últimos años en:
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil en análisis, diseño y programación en desarrollos avanzados en la plataforma SAP:
 - Plataforma Business Objects.
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil en análisis, diseño y programación en desarrollos avanzados en la plataforma SAP:
 - SAP Record Management System
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil en análisis, diseño y programación en desarrollos avanzados en la plataforma SAP:
 - SAP Content Server enlazado con SAP RMS así como en Base Datos – Oracle 10g (Sun Solaris v10).



- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil en análisis, diseño y programación en desarrollos avanzados en la plataforma SAP:
- Oracle PL/SQL

1. IDENTIDAD		4. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO CONSULTOR SAP SENIOR O CONSULTOR SAP JUNIOR											
DNI / Secuencial	Perfil	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil en los últimos 4 años.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en el ámbito tributario de las administraciones públicas en los últimos 6 años.	Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP: • SAP-ECC		Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP: • Plataforma Business Objects.		Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP: • SAP Record Management System		Número de meses de experiencia como Consultor en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en tareas de análisis, diseño y programación de desarrollos avanzados en la plataforma SAP: • SAP Content Server enlazado con SAP RMS así como en Base Datos – Oracle 10g (Sun Solaris v10).		
					En total	En los 2 últimos años	En total	En los 2 últimos años	En total	En los 2 últimos años	En total	En los 2 últimos años	
7	Consultor SAP Senior	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses									
8	Consultor SAP Senior	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses									
9	Consultor SAP Senior	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses									
10	Consultor SAP Junior				Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	
11	Consultor SAP Junior				Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	
12	Consultor SAP Junior				Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	
La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 7 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.													

La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 7 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

3.2.2 Valoración de mejora de la calidad del equipo prestador del servicio

En relación con el **criterio de adjudicación número 3.- MEJORA DE LA CALIDAD DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**, el proveedor indicará para cada uno de los recursos incluidos en la mejora el DNI y puesto que ocupa en la oferta técnica presentada (sobre 2). La mejora planteada no supone una sustitución de recursos, sino que aportando la experiencia técnica que deben aportar, dispongan de la suficiente experiencia como para ser considerados Consultores SAP Senior. Por tanto, los DNI y puestos identificados que se indiquen en la plantilla serán los mismos que los presentados en la correspondiente al sobre 2, y serán complementados con la experiencia que permite garantizar el cumplimiento del criterio de adjudicación número 3.

Para cada uno de los recursos la plantilla indicada especificará:

1. IDENTIFICACIÓN

- DNI
- Puesto identificado en la oferta técnica:

2. EXPERIENCIA COMO CONSULTOR SAP SENIOR

- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil.
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en el ámbito tributario de las administraciones públicas en los últimos 3 años.
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil en los últimos 4 años.

Número total de perfiles Consultor SAP Junior que se mejoran a Consultor SAP Senior.				0
1. IDENTIDAD		4. EXPERIENCIA COMO REQUERIDA COMO CONSULTOR SAP SENIOR		
DNI / Secuencial	Identificador Puesto	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en los entornos indicados en el pliego para el perfil en los últimos 4 años.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor SAP Senior en proyectos de implantación, mantenimiento y evolución funcional en el ámbito tributario de las administraciones públicas en los últimos 6 años.
	CSJS1	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	CSJS2	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	CSJS3	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses

Los DNI/numeros de secuencia y puestos deberán coincidir con los propuestos en la documentación entregada en el Sobre 2, en el cual no se hará referencia en ningún caso a experiencia como consultor SAP Senior de estos recursos.

La información personal podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 7 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

***** FIN DEL ANEXO 3 *****



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908880783492752430194**

ANEXO 4 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

4.1 Protección de datos personales y Privacidad

4.1.1 Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016* relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la *Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales* (LOPDGDD) y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán constar por escrito.

La Agencia Madrid Digital, en virtud de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid (BOE núm. 52, Jueves 2 marzo 2006) y lo establecido en la citada Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento (www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos).

4.1.2 Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado “Tratamiento de datos personales”.

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia Madrid Digital estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”:

- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de



seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.

- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternatively, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás



documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Agencia Madrid Digital de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Madrid Digital, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.
- o) Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.
- p) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- q) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- r) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0908880783492752430194

se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Agencia Madrid Digital y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

4.1.3 Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

- a) Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- b) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

4.1.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del servicio contratado, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Agencia Madrid Digital, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia Madrid Digital decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Agencia Madrid Digital la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- a) Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Agencia Madrid Digital.
- b) Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Agencia Madrid Digital a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Agencia Madrid Digital de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Agencia Madrid Digital la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Agencia Madrid Digital a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

Tratamiento de datos personales

Madrid Digital solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, con las obligaciones que lleva aparejadas.



Salvo autorización expresa y por escrito de Madrid Digital, el adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. En consecuencia, el adjudicatario habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los documentos que, en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias o sistemas en los que desarrollen sus actividades.

Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y competencias del Responsable del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos.

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Modificación, Supresión, Conservación, Destrucción, Difusión intranet/internet, Transmisión por redes públicas/privadas.

4.1.5 Deber de Información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas.

Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049 - Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

4.2 Seguridad en la utilización de medios electrónicos

4.2.1 Normativa

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal 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 en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.



4.2.2 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

4.3 Medidas de Seguridad

4.3.1 Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá poseer al inicio de la prestación de los servicios, los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado “Política de Seguridad”, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado “Documento de Seguridad” coherente con los hitos y medidas de seguridad que se exigen en la presente cláusula y que recoja la información estructurada y ordenada de forma que describa la relación de las medidas de seguridad propuestas por el adjudicatario para dar respuesta a lo contenido en el presente pliego y que acredite la forma en la que se procederá al cumplimiento de las mismas. Asimismo, deberá, identificar las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

4.3.2 Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de la Agencia Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.

***** FIN DEL ANEXO 4 *****



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908880783492752430194**